

Programma van Eisen



Europese aanbesteding **(Warme en koude) drankenvoorziening**

Documentnaam:	Programma van Eisen
Referentienummer:	2023 FPL/INK 132
Datum:	Versie 2.0

Inhoudsopgave

1. Aanbestedende dienst	3
1.1 Beschrijving TNO	3
1.2 Toelichting locaties	3
1.3 Corporate Real Estate & Facilities	4
1.4 Ambities CREF	4
1.5 Natuurlijk Verbonden	4
1.6 MVO bij TNO	6
1.7 Relevante ontwikkelingen	6
2. Huidige en gewenste situatie	7
2.1 Huidige situatie	7
2.2 Gewenste situatie	7
2.3 Nieuw serviceconcept	7
3. Omschrijving dienstverlening	8
3.1 Beschrijving van de opdracht	8
3.2 Type automaten	8
3.3 (Technische) specificaties ten aanzien van de automaten	9
3.4 Assortiment warme drankenautomaten	11
3.5 Service en onderhoud	12
3.6 Bijplaatsen, vervanging of verplaatsing van automaten	13
3.7 Randvoorwaarden	13
3.8 Optionele dienstverlening	13
4. Samenwerking	15
4.1 Ambitie op samenwerking	15
4.2 Accountmanagement	15
4.3 Communicatie	15
4.4 KWIS-meldingen	16
5. MVO	18
5.1 Klimaat & energie	18
5.2 Circulariteit	18
5.3 Integriteit & Arbeidsomstandigheden	19
5.4 Diversiteit, Gelijkheid & Inclusie	19
6. Kwaliteit en monitoring	21
6.1 Kwaliteit	22
6.2 Samenwerking	23

6.3	Financieel/bedrijfsvoering	23
6.4	MVO	23
7.	Security bij TNO	25
7.1	Security requirements	25
7.2	Screeningsvormen binnen deze aanbesteding	25
7.3	Toegang tot TNO locaties.....	27
8.	Personeel	29
8.1	Eisen uitvoerend personeel	29
8.2	Profiel uitvoerende medewerkers	29
8.3	Continuïteit	30
8.4	Veiligheid en veilig werken	30
9.	Financieel	31
9.1	Facturatie	31
9.2	Indexatie	31
10.	Transitiefase	33
10.1	Implementatieplan	33
10.2	Implementatie (plaatsen, aansluiten en in gebruik stellen automaten).....	33
10.3	Smaaktest.....	33

1. Aanbestedende dienst

1.1 Beschrijving TNO

De Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek, hierna te noemen TNO, is een moderne unit gestuurde research- en kennisorganisatie en is in 1932 bij wet opgericht om wetenschappelijk onderzoek toepasbaar te maken voor bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties en daardoor het innovatief vermogen te versterken. TNO is een publiekrechtelijke organisatie en functioneert onder ministeriële verantwoordelijkheid van de minister van Economische Zaken maar voert als organisatie zelfstandig haar taken uit.

Bij TNO werken momenteel ongeveer 4300 medewerkers. Naast de eigen vaste medewerkers werken er nog ongeveer 870 externen en 400 stagiaires bij TNO. Deze medewerkers werken dagelijks aan het ontwikkelen en toepassen van innovatieve kennis. TNO levert contractresearch en specialistische advisering, verleent licenties op octrooien en specialistische software. TNO test en certificeert producten en diensten, geeft een onafhankelijk kwaliteitsoordeel en richt nieuwe bedrijven op om innovaties naar de markt te brengen.

Het is de kracht van TNO dat uiteenlopende wetenschapsterreinen gecombineerd worden om baanbrekende en duurzame oplossingen te creëren. Dat doet TNO in steeds sterkere mate door samen te werken met overheden, bedrijfsleven, andere kennisinstellingen en maatschappelijke organisaties, nationaal en internationaal. TNO stimuleert door haar werkzaamheden economische groei en maatschappelijke vernieuwing.

De missie van TNO is “Om impactvolle innovaties te creëren voor duurzaam welzijn en welvaart van de samenleving.” Hoe TNO deze missie invult staat beschreven in het strategisch plan 2022-2025 en stelt vier maatschappelijke uitdagingen centraal: een veilige samenleving, een duurzame samenleving, een gezonde samenleving en de digitalisering van samenleving en industrie.

“Innovation for Life” TNO kan haar missie alleen volbrengen als het fundament op orde is.

1.2 Toelichting locaties

TNO richt zich op innovaties voor 6 domeinen:

1. Defence, Safety & Security
2. Mobility & Built Environment
3. ICT, Strategy & Policy
4. High Tech Industry
5. Healthy Living & Work
6. Energy & Materials Transition

De 6 organisatie-domeinen zijn marktgericht en herkenbaar voor klanten en partners van TNO. De units zijn verspreid door Nederland gehuisvest met in totaal 21 locaties/onderzoeksfaciliteiten. Het hoofdkantoor is gevestigd in Den Haag waarin de centrale staforganen (Service Organisatie) en raden zijn gehuisvest en van waaruit de gehele TNO-organisatie wordt ondersteund en aangestuurd.



FIGUUR 1: 6 DOMEINEN TNO

Als gevolg van de ABDO (Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten) worden diverse TNO-locaties aangeduid als FSCC (Facilities Security Clearance Certificate) locaties waar strenge(re) Security eisen worden gesteld. Dit betreft de locaties:

1. Den Haag, Oude Waalsdorperweg 63
2. Den Haag, Ypenburgse Boslaan 2
3. Den Haag, Anna van Buerenplein 1
4. Rijswijk, Lange Kleiweg 137
5. Delft, Molengraaffsingel 8
6. Soesterberg, Kampweg 55
7. Groningen, Zernikelaan 14



AFBEELDING 1: LOCATIES TNO

1.3 Corporate Real Estate & Facilities

Corporate Real Estate & Facilities, hierna te noemen CREF, is business partner van het management en heeft als doel om TNO tot een impactrijke kennisonderneming van wereldklasse te laten uitgroeien. CREF staat ervoor onze gebouwen en werkplekken zodanig in te richten dat natuurlijke kruispunten ontstaan waarin mensen en kennis zich verbinden.

Voor de facilitaire omgeving bestaat het team van CREF uit een Hoofd Facilitaire Zaken, Teamleider Facilitaire Services, Contractmanagers Facilitaire Zaken, Service Coördinatoren, Medewerkers Servicedesk-Facilities en Facilitair Medewerkers. De Contractmanagers Facilitaire Zaken onderhouden de contacten met de leveranciers en zijn verantwoordelijk voor vertaling van de klantwens naar de contracten. De Service Coördinatoren onderhouden de contacten met de interne klant op de locaties en coördineren de operationele facilitaire werkzaamheden.

De spil van de facilitaire omgeving is de Servicedesk-Facilities die een centrale rol vervult in alle aan- en afmeldingen binnen klachten, wensen, informatievragen en storingen. Samen met de leveranciers (partners) draagt CREF zorg voor een flexibele en optimale dienstverlening.

1.4 Ambities CREF

- CREF creëert optimale, open en transparante zakelijke afstemming met het primaire proces, onderling met de services organisatie en met externe partners/stakeholders (bedrijven, universiteiten en andere organisaties);
- CREF stimuleert en faciliteert een operationeel excellent TNO dat continu werkt aan verbetering van de bedrijfsvoering in de breedte;
- CREF creëert een vastgoed- en facilitaire omgeving die betaalbare onderzoeksfaciliteiten mogelijk maakt voor de middellange en lange termijn;
- CREF continueert/realiseert een (next step secure) fysieke werkomgeving die tegemoetkomt aan de wensen van de medewerker en die tevens voldoet aan relevante eisen.
- CREF sluit met haar ambities aan bij de strategische meerjarenplannen van TNO en op deze wijze zijn deze ook vertaald naar de Overeenkomst voor de warme- en koude drankenvoorziening.

1.5 Natuurlijk Verbonden

Onze (facilitaire) dienstverlening draagt bij aan veilige, gezonde, inspirerende en goed werkende faciliteiten en werkplekken. De ervaring die men heeft als je TNO binnenloopt of bij ons inlogt staat hierin voorop. TNO streeft ernaar een 8+ serviceorganisatie te zijn, voor iedereen, altijd en overal. Dit doet TNO als één team door de servicebelofte, die in 4 kernwoorden zijn samengevat.



AFBEELDING 2: SERVICEBELOFTE TNO

Met deze servicebelofte zorgt TNO ervoor dat collega's en gasten zich welkom voelen. Dat ze ontzorgd worden en de werkplek en faciliteiten hebben om dagelijks te kunnen uitblinken. Als mens en als wetenschapper. Omdat dit volgens ons één van de meest onmisbare randvoorwaarde voor TNO is om tot baanbrekende innovaties te komen en sociale impact te maken. En daar gaan jullie als partner een grote beslissende bijdrage aan leveren.

1.5.1 Een 8+ service beleving

Als 8+ organisatie verdiepen we ons in de belevingswereld van onze klanten in het primaire proces van TNO. We weten wat onze klanten willen en begrijpen welke behoeften en drijfveren er zijn. We gaan er altijd en overal voor om een voor onze klant zo goed mogelijke ervaring te realiseren. Dit doen we middels onze service belofte – de 4 kernwoorden - die bovendien het fundament bij de continue verbetering van onze klantbeleving is. Het gaat er om dat het ontwikkelen en verbeteren van de klantbeleving centraal staat. Op welke wijze je dat doet maakt niet uit. Zodra de klantbeleving boven het gemiddelde uitstijgt start de transformatie richting een 8+ organisatie.

1.5.2 Natuurlijk Verbonden & onze partners

Het Natuurlijk Verbonden programma helpt om onze visie in de praktijk te brengen. Dit doen wij samen met onze bestaande en toekomstige partners. We vragen onze partners om nieuwe collega's in de on-boarding bij TNO te informeren over onze organisatie en hen te verbinden met onze ambitie en servicebelofte. Daarnaast is het van belang dat onze partners de collega's in de dagdagelijkse praktijk coachen om een 8+ ervaring te realiseren.

Op de meeste locaties worden 'connectsessies' georganiseerd, een kort overleg van ongeveer 10-15 minuten met vertegenwoordiging vanuit iedere discipline. Tijdens dit overleg delen we essentiële en relevante informatie met elkaar zoals successen en bijzondere gebeurtenissen. We leren van situaties die zich hebben voorgedaan, wij bespreken hoe samen voor te bereiden op wat er komen gaat en op welke wijze wij elkaar kunnen helpen en versterken om succesvol te zijn en onze servicebelofte waar te maken.

Periodiek vinden op locatie en tevens locatie overstijgend tactische bijeenkomsten plaats om met elkaar oplossingen te vinden voor structurele uitdagingen, best practices en successen te delen en nieuwe ideeën gezamenlijk verder uit te werken tot nieuwe of verbeterde dienstverlening.

1.6 MVO bij TNO

Het motto van TNO is '**Innovation for life**': wij verbinden mensen en kennis om innovaties te creëren die de concurrentiekracht van bedrijven en het welzijn van de samenleving duurzaam versterken. Als onafhankelijke, publiekrechtelijke organisatie wil TNO dit op een verantwoorde en duurzame manier doen. Hoe we bij TNO Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen hebben we vastgelegd in ons Corporate Social Responsibility (CSR) beleid. Hierin zijn de ambities vastgelegd op 4 kernpunten:

1. TNO wil in 2040 een klimaatneutrale bedrijfsvoering hebben bereikt;
2. TNO committeert zich aan het internationale kader van de UN Global Compact en onderschrijft de tien principes van duurzame bedrijfsvoering;
3. TNO erkent haar ketenverantwoordelijkheid richting leveranciers én afnemers;
4. TNO richt zich in de transitie naar duurzame bedrijfsvoering op de volgende prioriteiten: integriteit, energie en duurzaamheid, Diversiteit, Gelijkheid & Inclusie en arbeidsomstandigheden.

Voor een uitgebreide toelichting op de kernpunten wordt verwezen naar: www.tno.nl.

1.7 Relevante ontwikkelingen

Tot de vastgoedportefeuille van TNO behoren meerdere locaties waarvan een deel in eigendom en een deel in huurpanden. Het betreft in het algemeen locaties waarop een unieke onderzoeksfaciliteit is gecreëerd.

Van Dienstverlener wordt verwacht dat zij zich opstelt als een flexibele partner, ook in relatie tot ontwikkelingen die relevant zijn voor TNO. Zo kan het mogelijk voorkomen dat TNO besluit om locaties te sluiten, te verbouwen of te verhuizen. In de toekomst dient het dan ook mogelijk te zijn om locaties te kunnen op- en/of afschalen.

In Q1-2025 de volgende wijzingen naar verwachting worden doorgevoerd:

- Den Haag- Oude Waalsdorper Weg 63 – nieuwe huurder in enkele vleugels van het gebouw.
- Helmond - nieuwe locatie 'Marq' wordt in gebruik genomen waardoor de Automotive Campus 10 – 20 komt te vervallen;
- Ypenburg- Ypenburgse Boslaan 5 - nieuwbouwlocatie wordt in gebruik genomen.

In Q3-2025 zal de volgende wijzing naar verwachting worden doorgevoerd:

- Rijswijk- Lange Kleiweg 137, zal worden afgestoten.

2. Huidige en gewenste situatie

In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de huidige situatie en wordt de gewenste situatie door middel van de uitwerking van het nieuwe service concept nader uitgewerkt.

2.1 Huidige situatie

In de huidige situatie maakt TNO gebruik van 111 reguliere warme drankenautomaten met verse bonen en een 9 vendingmachines die door de huidige Dienstverlener zelfstandig worden geëxploiteerd. De huidige situatie is gespecificeerd weergegeven in Bijlage C04 Locaties en verbruik. Hierin staan de adressen van de locaties in scope met enkele relevante locatie-eigenschappen, het huidige aantal automaten per locatie, een indicatie van de consumpties per automaat en het verbruik aan ingrediënten weergegeven. Inschrijver kan geen rechten ontleen aan deze gegevens. De huidige bekervoorziening is elders in een contract met een Dienstverlener van TNO belegd.

2.2 Gewenste situatie

In de gewenste situatie wil TNO de (warme) drankenvoorziening laten bijdragen aan de ambities van CREF, het duurzaamheidsbeleid, het huisvestingsbeleid en Natuurlijk Verbonden. Dit leidt tot de volgende kaders en richtlijnen:

- De kwaliteit van de voorzieningen zorgt voor invulling van de servicebelofte: **een 8+ dienstverlening, altijd en overal**;
- Het aanbod is gericht op het creëren van een **gezonde en duurzame** werkomgeving binnen TNO.
- Het concept past bij TNO als een **aantrekkelijke werkgever** door bij te dragen aan het **welzijn** van de medewerkers;
- Het aanbod en de inrichting van de voorzieningen zijn afgestemd op de werkzaamheden, wensen en hoeveelheid mensen op een locatie en stimuleren van (toevallige) **ontmoetingen**;
- Het concept voorziet in **flexibiliteit** (op- en afschalen) in de dienstverlening vanwege benodigde wendbaarheid in kantoorgebruik en vastgoedportefeuille;
- De keuze voor een Dienstverlener en het concept is gericht op onze **ketenverantwoordelijkheid** passend bij de ambitie van TNO om **klimaatneutraal** te zijn in 2040;
- **Vitaliteit** en bewustwording hiervan creëren onder de TNO medewerkers is een belangrijke doelstelling van het concept;
- De uitstraling, het aanbod en inrichting van de voorzieningen heeft **aantrekkingskracht** op (toekomstige) medewerkers;
- Het concept is herkenbaar en beschikbaar op **alle locaties** van TNO.

2.3 Nieuw serviceconcept

In het nieuwe serviceconcept wil TNO een drankenvoorziening aanbieden rondom de werkplek en de ontvangstruimte en een drankenvoorziening op één centrale ontmoetingsplek van iedere locatie (locaties met één automaat zijn hiervan uitgezonderd). In bijlage C07 is de totstandkoming van het serviceconcept en de volledige uitwerking daarvan opgenomen.

Rondom de werkplek en ontvangstruimte zullen reguliere automaten geplaatst worden en op centrale ontmoetingsplekken zullen luxe automaten geplaatst worden. Daarnaast worden in het kader van vitaliteit en het stimuleren van het drinken van water, (koud) watervoorzieningen naast elke luxe warme drankenautomaat geplaatst en op enkele plekken naast een reguliere automaat in verband met het aantal afgenomen consumpties.

TNO heeft middels het nieuwe service concept het aantal gewenste automaten ter indicatie geïnventariseerd. Het is aan Dienstverlener om, na gunning, een definitief advies uit te brengen over het aantal automaten. In Bijlage A03 Prijzenblad is het aantal gewenste automaten opgenomen.

3. Omschrijving dienstverlening

De gevraagde dienstverlening bestaat uit een aantal verschillende onderdelen welke in de volgende paragrafen nader worden uitgewerkt.

3.1 Beschrijving van de opdracht

3.1.1 Scope van de opdracht

De scope van de opdracht omvat de volgende werkzaamheden:

- Leveren, bijvullen en onderhouden van (warme) drankenautomaten op diverse locaties van TNO (inclusief accessoires);
- Het leveren en bijvullen van ingrediënten en condimenten;
- Het leveren en onderhouden van additionele (koud) watervoorzieningen;
- Een zo duurzaam mogelijke dienstverlening, inclusief het duurzaam afvoeren van gebruikte automaten aan het einde van de overeenkomst.

De volgende werkzaamheden vallen optioneel binnen de scope van de opdracht:

- De bekervoorziening;
- Het zelfstandig exploiteren van vendingmachines;
- De aanschaf van meubels/onderkasten.

3.1.2 Doelstellingen van de opdracht

1. Klantperspectief: excellent in kwaliteit, smaak, beleving & vitaliteit
2. Innovatie & ontwikkeling: zichtbare impact, verantwoordelijkheid & duurzaamheid
3. Partnerschap: samen groeien als partners, binnen de dienstverlening
4. Financieel: prijsbewust en marktconforme kosten

3.2 Type automaten

In het nieuwe service concept wordt een drankenvoorziening uitgevraagd voor rondom de werkplek en de ontvangstruimte, onder deze voorziening worden de reguliere automaten verstaan. Onder de drankenvoorziening op één centrale ontmoetingsplek worden een luxe automaten verstaan.

Onder reguliere automaten verstaat TNO automaten waaruit warme dranken komen waarbij de koffie op basis van verse bonen wordt gemaakt, waarbij géén verse of lang houdbare melk voorziening is. De automaat levert warme dranken met melk, waarbij de te bereiden melkproducten in poedervorm aanwezig zijn in automaat. De melk in poedervorm dient zowel plantaardig als dierlijk te zijn.

Onder luxe automaten verstaat TNO automaten die zijn voorzien van verse of lang houdbare melk, waarbij de te bereiden melkproducten worden bereid op basis van verse melk afkomstig uit een gekoeld pak/reservoir. Het uitgangspunt is plantaardige melk, maar het heeft de voorkeur dat bij de luxe voorziening zowel dierlijke als plantaardige melk wordt aangeboden. Het dient mogelijk te zijn om gedurende de overeenkomst te wisselen van soort melk, afhankelijk van de behoeften van gebruikers.

TNO wenst tafelmodel automaten te plaatsen. Het uitgangspunt is dat op alle locaties dezelfde modellijn automaat wordt aangeboden. Binnen de modellijn automaat mogen verschillende types (bijvoorbeeld verschillende afmetingen) worden aangeboden, afhankelijk van de beschikbare ruimte. Op locaties met minder dan 50 pandgebruikers mogen aanzienlijk kleinere automaten geplaatst worden. Daarnaast dient Dienstverlener ervoor te zorgen dat er bij elke automaat ruimte is om condimenten te plaatsen. Op enkele locaties wordt een automaat op een aanrechtblad in de pantry geplaatst. Daar waar dat niet

mogelijk is, dient Dienstverlener te zorgen voor een meubel waar de automaat op geplaatst kan worden en waarin ook de condimenten geplaatst kunnen worden.

Dienstverlener dient in zijn Inschrijving automaten aan te bieden die qua kwaliteit en functionaliteit minimaal vergelijkbaar zijn met de huidige automaten (met uitzondering van de gevraagde luxe automaten). Inschrijver kan zich een beeld vormen van de huidige (type) automaten tijdens de schouw.

3.2.1 Zetmethode warme dranken

TNO wenst de smaak te verbeteren en een zo duurzaam mogelijk concept te ontwikkelen voor zowel de koffie, cacao als thee. TNO eist minimaal continuering van de huidige situatie met verse bonenkoffie. Om uniformiteit in koffiebeleving op de verschillende locaties te creëren, dienen bij aanvang van de dienstverlening op alle locaties dezelfde koffie en hetzelfde grammage koffie aangeboden te worden. Daarna is het toegestaan op per locaties de instellingen zoals grammage en temperatuur per locatie aan te passen, met als doel het verbeteren van de smaakbeleving van de medewerkers en het behalen van de 8+ per locatie. Instellingen met betrekking tot het type water (waterhardheid) etc. mogen altijd lokaal aangepast worden.

3.3 (Technische) specificaties ten aanzien van de automaten

TNO stelt de volgende eisen en specificaties ten aanzien van alle (warme) drankenautomaten.

3.3.1 Technische eisen

- a. Dienstverlener is ervoor verantwoordelijk dat de automaat past in de beschikbare ruimte op alle locaties. Dienstverlener kan zelf het type automaat en model kiezen, binnen de gestelde eisen uit de Aanbestedingsdocumenten. Leidend hierbij zijn de beschikbare ruimte en het aantal consumpties dat per dag genuttigd wordt (c.q. de capaciteit van de automaat). Meer informatie is weergegeven in Bijlage C04 Locaties en verbruik;
- b. De tellerstand van de automaten dienen automatisch te worden uitgelezen door Dienstverlener. Indien de automaat een (mobiele) netwerkverbinding nodig heeft, dient Dienstverlener deze zelf te verzorgen. Er mag geen gebruik gemaakt worden van het netwerk van TNO;
- c. De automaten dienen aangesloten te kunnen worden op de standaard koud waterleiding. Aansluitpunten voor elektra en water worden door TNO verzorgd;
- d. De automaat heeft roosters (of andere oplossing) ter voorkoming van toegang van ongedierte tot de binnenzijde van de automaat;
- e. De automaat voorziet in het voorkomen van legionellavorming;
- f. De automaten zijn voorzien van een opvangreservoir ten behoeve van vloeistoffen, waarbij het mogelijk moet zijn de vloeistoffen via een doorvoer in een ruimte onder de automaat op te vangen.
- g. Alle automaten zijn voorzien van een terugslagklep, zo niet dan dient Inschrijver voor eigen rekening een waterslot te installeren;
- h. De door TNO gebruikte 130 mm hoge herbruikbare bekertjes passen onder de automaat;
- i. De zelf te plaatsen bekertjes worden door de automaat gedetecteerd;

Aanvullend geldt voor de warme drankenautomaten:

- a. Voor alle consumpties geldt een inhoud van minimaal 125 cc met uitzondering van minimaal 65 cc voor espresso;
- b. De automaten zijn afgesloten voor gebruikers, enkel de operator heeft toegang tot de binnenzijde van de automaat, de verse/lang houdbare melk is hiervan uitgesloten i.v.m. kunnen bijvullen;
- c. Er dient een separate uitgang voor koffiedranken en (heet/ koud) water te zijn. Er dient geen sprake te zijn van residu in de volgende consumptie;
- d. De uitgifte temperatuur van de warme dranken wordt op advies van Dienstverlener ingesteld. Wel geldt een minimale uitgifte temperatuur van 80°C voor warme dranken en een minimale uitgifte temperatuur van 90°C voor heet water;

- e. De automaat heeft een door de gebruiker regelbare dosering van ingrediënten ten aanzien van de sterkte van de consumptie;
- f. De automaat heeft een door de gebruiker regelbare dosering van suiker en melk (minimaal minder, normaal of meer);
- g. Na elke uitgifte wordt de dosering standaard ingesteld op normaal;
- h. Het moet overal mogelijk zijn de koffiedroes via een droesdoorvoer in een ruimte onder de automaat op te vangen. Dienstverlener is daarnaast ook verantwoordelijk voor de afvoering en klimaatneutrale verwerking hiervan.

Aanvullend geldt voor de (koud) waterautomaat:

- a. De automaat heeft ten minste meer dan één keuze in dosering (bijvoorbeeld klein/groot);
- b. De automaat is voorzien van een waterfilter;
- c. De automaat voorziet ten minste in gekoeld en heet water. De toevoeging van bruisend water is toegestaan;
- d. De uitgifte temperatuur van de warme dranken wordt op advies van Dienstverlener ingesteld. Wel geldt een minimale uitgifte temperatuur van 90°C voor heet water en een maximale uitgifte temperatuur van 8°C voor gekoeld water;
- e. De uitloop hoogte van de automaat is hoog genoeg om flesjes (500 ml) eenvoudig te kunnen vullen.

3.3.2 Kwaliteitseisen

- a. Dienstverlener dient zich te conformeren aan de relevante wet- en regelgeving en van toepassing zijnde normen, waaronder minimaal de Hygiëncode en de HACCP wetgeving;
- b. Dienstverlener is verplicht een procedure op te stellen voor de wijze waarop omgegaan wordt met gevallen van voedselvergiftiging of andere calamiteiten gerelateerd aan de verstrekking van warme dranken. Deze procedure legt Dienstverlener uiterlijk twee weken na definitieve gunning ter goedkeuring voor aan de contactpersoon van TNO;
- c. Dienstverlener dient maatregelen te treffen voor adequate kwaliteitszorg (zoals handboeken, instructies, opleiding en training van medewerkers). Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden.

3.3.3 Eisen aan de uitstraling

- a. De uitstraling van de automaten is representatief;
- b. De uitstraling van de automaten past binnen de situatie van de locaties (architectonische uitstraling, inrichting pantry). Dienstverlener kan zich hier een beeld van vormen tijdens de schouwing;
- c. Dienstverlener zorgt voor een passende opbergmogelijkheid voor condimenten (theezakjes, cacaosticks, roerstaafjes, etc.). Het gaat hier om het leveren van een opbergmogelijkheid op/aan/nabij de automaat, zodat te allen tijde voldoende condimenten beschikbaar kunnen zijn. TNO stelt op enkele locaties een ruimte ter beschikking aan Dienstverlener voor extra opslag van condimenten (zie bijlage C04 Locaties en verbruik).
- d. Reclame-uitingen, waaronder ook verstaan merken of logo's, op de automaat zijn zonder akkoord van TNO niet toegestaan. In overleg met TNO zijn uitingen om bijvoorbeeld duurzaamheidsinitiatieven te promoten wel toegestaan;
- e. Op elke automaat dient duidelijk en zichtbaar een automatennummer vermeld te worden. Vermelding van naam en type van automaat is toegestaan op de voorzijde van de automaat;

3.3.4 Gebruikseisen

- a. De automaat bevat een gebruiksvriendelijke bedieningspaneel (heldere keuzemogelijkheden) in de Nederlandse én Engelse taal;
- b. Op het bedieningspaneel is het volledige assortiment zichtbaar voor de gebruiker. Dit betekent dat er geen gebruik wordt gemaakt van meerdere schermen waartussen 'geswiped' moet worden. Een vervolkeuzescherm voor een consumptie is toegestaan;
- c. Op de automaat wordt voorzien in productinformatie, allergenen en voedingswaarden;
- d. Het is toegestaan het display te gebruiken voor het plaatsen van TNO content.

3.3.5 Eisen ten aanzien van duurzaamheid

- a. De reguliere automaat beschikt minimaal over energielabel A++ (bij voorkeur beter). De luxe automaat is zo duurzaam mogelijk;
- b. De automaat beschikt over een eco-stand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van de automaat (dat wil zeggen: in ieder geval buiten openingstijden van de betreffende locatie) deze wordt uitgeschakeld. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven;
- c. De verlichting in de automaat voldoet aan de volgende vereisten:
 - I. Er is geen verlichting in de apparatuur aanwezig anders dan benodigd voor informatievoorziening ten behoeve van de drank/artikelkeuze en narrowcasting indien van toepassing;
 - II. De aanwezige verlichting is energie-efficiënt en wordt door middel van een lichtschakelsysteem automatisch uitgeschakeld in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van het apparaat (dat wil zeggen: in ieder geval buiten openingstijden van de betreffende locatie);
- d. De automaat wordt circulair afgevoerd door Inschrijver conform hetgeen is aangeboden in de Inschrijving.

De overige eisen ten aanzien van duurzaamheid zijn uitgewerkt in hoofdstuk 5.

3.4 Assortiment warme drankenautomaten

3.4.1 Warme dranken

De reguliere automaten dienen ten minste de volgende producten te leveren:

- a. Koffie (zwart, suiker, melk, suiker en melk);
- b. Espresso (zwart, suiker, melk, suiker en melk);
- c. Dubbele espresso (zwart, suiker, melk, suiker en melk);
- d. Cafe au lait (regulier, suiker);
- e. Cappuccino (regulier, suiker);
- f. Latte macchiato (regulier, suiker);
- g. Wiener melange (regulier);
- h. Warme chocolademelk;
- i. Heet water;
- j. Koud water.

Op locaties met minder dan 50 pandgebruikers is het niet verplicht om suiker vanuit de reguliere automaat te kunnen toevoegen.

De luxe automaten dienen ten minste de volgende producten te leveren:

- a. Koffie;
- b. Espresso;
- c. Cafe au lait;
- d. Cappuccino;
- e. Latte macchiato;
- f. Heet water.

De koud waterautomaten dienen ten minste de volgende producten te leveren:

- a. Heet water;
- b. Gekoeld water.

Alle warme drankenautomaten worden voorzien van reguliere koffiebonen. De luxe automaten dienen twee bonenreservoirs te bevatten, zodat twee verschillende soorten koffiebonen aangeboden kunnen worden. Bij reguliere warme drankenautomaten worden zowel dierlijke als plantaardige melktoppings aangeboden. Op locaties met minder dan 50 pandgebruikers volstaat één soort melktopping wanneer een kleinere reguliere automaat wordt aangeboden. Bij de luxe automaten worden zowel dierlijke als plantaardige varianten van verse/lang houdbare melk aangeboden.

De aangeboden koffie, cacao en thee dienen allen te beschikken over één van de volgende keurmerken: Fair Trade, UTZ of Rainforest Alliance (RFA). Een vergelijkbaar keurmerk die voldoet aan de eisen zoals gesteld door RFA is toegestaan.

Omdat smaakbeleving door de jaren heen verandert, wenst TNO de flexibiliteit te behouden om gedurende de overeenkomst, in overleg met Dienstverlener, te kunnen wisselen van merk/soort koffie, melk, cacao en/of thee.

3.4.2 Condimenten

Dienstverlener dient te voorzien in zo duurzaam mogelijke condimenten. Het assortiment condimenten bestaat tenminste uit:

- a. Roerstaafjes;
- b. Suikerzakjes of -sticks;
- c. Zoetjes;
- d. Melksticks (zowel plantaardig als dierlijk);
- e. Chocosticks (alleen bij de luxe automaten);
- f. Decafésticks;
- g. Thee (per kop): tenminste Earl Grey/Engelse melange, groene thee, twee smaken fruitthee en twee smaken kruidenthee.

In smaken van thee (fruit en kruiden) dient periodiek (twee keer per jaar) gevarieerd te worden door Dienstverlener. Als blijkt dat bepaalde producten een hoger verbruik kennen, kan in overleg met en na goedkeuring van TNO het assortiment gewijzigd worden.

3.5 Service en onderhoud

Dienstverlener is verantwoordelijk voor de verzorging (full-operating) van de (warme) drankautomaten, waaronder minimaal de volgende activiteiten worden uitgevoerd:

- a. Het bijvullen van de producten;
- b. Het in-en uitwendig schoonmaken en onderhouden van de automaten, alsmede rondom de automaat en eventuele omkasting (inclusief waar de droes wordt opgevangen). De pantry wordt gereinigd door de schoonmaakleverancier;
- c. Het verhelpen van storingen;
- d. Het bestellen en bijhouden van voorraden. Op enkele locaties is opslagruimte aanwezig voor Dienstverlener. Deze opslagruimtes dienen te allen tijde netjes en opgeruimd te zijn (zie bijlage C04 Locaties en verbruik).

In de huidige situatie worden de automaten niet dagelijks onderhouden, in de gewenste situatie moet dat mogelijk op de locaties met luxe automaten wel het geval zijn. Na gunning kan Dienstverlener in overleg met TNO bepalen welke (onderhoud)activiteiten en met welke frequentie deze benodigd zijn om te voldoen aan de vereiste dienstverlening en beschikbaarheid van de automaten.

In verband met de toegang tot de locaties dient Dienstverlener een beperkt aantal vaste medewerkers in te zetten. Bij hoge uitzondering of in specifieke gevallen is het toegestaan om een medewerker zonder toegangspas (bijvoorbeeld een monteur) in te zetten als deze wordt begeleid door een vaste medewerker met toegangspas. Zie ook de eisen aan het personeel in paragraaf 8.1. Activiteiten kunnen plaatsvinden tijdens openingstijden van de locaties, zie bijlage C04 Locaties en verbruik.

Service en onderhoud dient op momenten te gebeuren dat de gebruiker hiervan zo min mogelijk overlast ervaart. Eventuele emballage of verpakkingsmaterialen dient Dienstverlener zelf mee terug te nemen, met uitzondering van dagdagelijkse verpakkingen (zakken van koffie, lege melkpakken, etc). Dit dient conform de afvalstromen van TNO te worden gescheiden.

3.6 Bijplaatsen, vervanging of verplaatsing van automaten

Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst een automaat vervangen wordt of een nieuwe automaat bijgeplaatst wordt, valt de automaat onder de voorwaarden van de Overeenkomst en kent (dus) o.a. dezelfde einddatum en hetzelfde tarief als de reeds geplaatste automaten.

In geval van bijplaatsing of vervanging van automaten wordt de automaat binnen acht weken vanaf het verzoek van TNO gebruiksklaar opgeleverd.

Verplaatsingen worden binnen vijf werkdagen na het (schriftelijke) verzoek van TNO uitgevoerd. Kosten voor verplaatsingen binnen dezelfde locatie zijn voor Dienstverlener. Kosten voor verplaatsingen naar overige locaties mogen in rekening worden gebracht bij TNO. Hiervoor dient een tarief opgegeven te worden in het prijzenblad. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwerken van de mutaties in het Prijzenblad.

Van Dienstverlener wordt een proactieve adviesrol verwacht in geval van bijplaatsingen, vervangingen of verplaatsingen van automaten. Dienstverlener dient TNO advies te geven over de locatie van de te plaatsen automaat en het type automaat, in afstemming op het verwachte aantal gebruikers.

Het verwijderen van de automaten aan het eind van de overeenkomst is onderdeel van de dienstverlening. De kosten hiervoor zijn voor Dienstverlener.

3.7 Randvoorwaarden

3.7.1 Openingsdagen

Het aantal openingsdagen van TNO bedraagt gemiddeld 255 dagen. Er zal over en weer geen verrekening plaatsvinden wanneer het daadwerkelijke aantal dagen afwijkt. De openingstijden per locatie zijn weergegeven in bijlage C04 Locaties en Verbruik.

Jaarlijks kunnen ook een aantal extra vrije dagen worden vastgesteld door TNO (bijvoorbeeld de vrijdag na Hemelvaart). TNO zal in december van elk kalenderjaar communiceren welke dagen dit voor het aankomende jaar zijn. De exacte werktijden dienen afgestemd te worden op de openingstijden zoals weergegeven in Bijlage C04 Locaties en verbruik en worden na gunning in overleg met Dienstverlener afgestemd.

3.7.2 Wet- en regelgeving

Dienstverlener is verplicht tot naleving van alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals de Warenwet. Dienstverlener dient te beschikken over een voedselveiligheidssysteem gebaseerd op de HACCP-systematiek, en te borgen dat deze nageleefd wordt. Dienstverlener draagt zorg voor een deugdelijk functionerend systeem van interne beheersing, interne controle en externe controle op haar bedrijfsvoering met als doel de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (inclusief de van toepassing zijnde hygiënecodes) na te leven en de risico's met betrekking tot voedselveiligheid zo veel mogelijk te beheersen.

3.8 Optionele dienstverlening

De volgende werkzaamheden vallen optioneel binnen de scope van de opdracht:

- De bekervoorziening;
- Het exploiteren van vendingmachines;

- De aanschaf van meubels/onderkasten.

3.8.1 Bekervoorziening

TNO speelt in op de Single Use Plastic (SUP) wetgeving middels PP bekers & Circulair Cups. De dienstverlening omtrent de bekervoorziening betreft ten minste:

- Het leveren van duurzame en herbruikbare bekers met een minimale inhoud van 180cc, waarop een opdruk met het TNO logo/TNO uitingen kan worden geplaatst. Deze worden geplaatst naast de automaten en zijn voornamelijk voor gasten/bezoekers;
- Het reinigen (inclusief de benodigde duurzame logistiek) van de bekers. Het is hierbij van belang dat na het reinigen geen resten en/of geuren van voorgaande consumpties of bijvoorbeeld lippenstift achter blijft;
- Het inventariseren van de bekers en het bijbestellen indien nodig;
- Het inzichtelijk maken van de gewassen beker aantallen per locatie middels een management rapportage;
- Voldoen aan de wet en regelgeving inclusief de van toepassing zijnde hygiënecodes;
- Het leveren van duurzame en herbruikbare bekers voor (nieuwe) medewerkers van TNO. Op dit moment heeft iedere TNO medewerker een eigen beker en hiervoor wordt de Circulair Cup van Circular&Co met een inhoud van 227ml gebruikt. In het kader van uniformiteit is het wenselijk dat deze bekers bijbesteld kunnen worden wanneer nodig. Het reinigen van deze bekers is de verantwoordelijkheid van de medewerkers zelf.

3.8.2 Exploiteren van vendingmachines

Het is Dienstverlener toegestaan om zelfstandig vendingmachines te exploiteren. Dienstverlener dient hiervoor een voorstel op te stellen. TNO bepaalt of daar gebruik van wordt gemaakt. Aan de exploitatie van vendingmachines worden ten minste de volgende randvoorwaarden aan gesteld:

- Het aanbod in de vendingmachines is overwegend gezond en duurzaam;
- TNO heeft inspraak op het aangeboden assortiment;
- TNO heeft inspraak in de locaties waar de vendingmachines geplaatst worden;

In het kader van transparantie is het belangrijk om hierbij te vermelden dat vanuit de overeenkomst met Dienstverlener ten behoeve van de cateringvoorziening, op de locaties in Den Haag, Anna van Buerenplein en Leiden, Sylviusweg, in aanvang gestart zal worden met een pilot van de 'Healthy Fridge' waarin gezonde lunches, opwarmmaaltijden en een aantal snacks zullen worden aangeboden. De mogelijkheid bestaat dat dit in de toekomst wordt uitgebreid.

3.8.3 Aanschaf meubels/onderkasten

Zoals in paragraaf 3.2 wordt benoemd staan enkele automaten op het aanrechtblad. Daar waar dat niet mogelijk is, dient Dienstverlener te zorgen voor een meubel waar de automaat op geplaatst kan worden en waarin ook de condimenten geplaatst kunnen worden. In het prijzenblad (bijlage A03) wordt ten behoeve van de inschrijfprijs uitgegaan van de huur van deze accessoires. TNO wil daarnaast ook de kosten inzichtelijk krijgen van deze accessoires wanneer deze door TNO worden aangeschaft en derhalve in eigendom van TNO komen. Hiervoor is ruimte opgenomen in het prijzenblad. Deze kosten maken geen onderdeel uit van de inschrijfprijs. TNO wil na gunning afstemmen of er wordt gekozen voor huur of koop van deze accessoires.

4. Samenwerking

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst TNO op structurele wijze met Dienstverlener overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de samenwerking tussen TNO en Dienstverlener uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

4.1 Ambitie op samenwerking

TNO heeft de ambitie om met Dienstverlener een partnership aan te gaan. TNO wil synergie creëren, waarbij de sterke punten van beide organisaties worden gecombineerd om gezamenlijk meer te bereiken dan wat ze afzonderlijk zouden kunnen doen. De samenwerking kan leiden tot gedeelde middelen, kennis en expertise, een bron van innovatie zijn door het delen van ideeën, technologieën en best practices. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wil TNO de mogelijkheden binnen de samenwerking verkennen, evenals de kansen ontdekken die ketensamenwerking met de andere facilitaire partners van TNO met zich meebrengt. Dit zal onderdeel worden van de overlegstructuur.

4.2 Accountmanagement

De werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst vinden plaats onder toezicht van één accountmanager van Dienstverlener, die beschikt over voldoende kennis en ervaring bij het invulling geven aan een serviceniveau passend bij de omgeving van TNO. De accountmanager is ten minste verantwoordelijk voor overleg met TNO op strategisch en tactisch niveau. De accountmanager dient op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bereikbaar te zijn. Er geldt een reactietijd van maximaal 1 werkdag. In geval van afwezigheid wordt één vaste vervanger aangesteld.

Dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe accountmanager, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Dienstverlener voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe accountmanager zijn voor rekening van Dienstverlener.

4.3 Communicatie

4.3.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen TNO en Dienstverlener. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Dienstverlener	Functionarissen TNO	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Samen te stellen projectgroep	Binnen 2 weken na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - RI&E.
<i>Strategisch</i>	Accountmanagement Dienstverlener	Category manager Contractmanager	1x per jaar	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - MVO, duurzaamheid en innovatie; - Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Accountmanagement Dienstverlener	Contractmanager	4x per jaar	- Kwartaalrapportage; - Resultaten KPI's; - Klantbeleving;

				• Klachtenregistratie en -behandeling; • Inzet en kwaliteit medewerkers; • Mutaties; • Financiële voortgang; • MVO, duurzaamheid en innovatie.
Operationeel	Accountmanagement Dienstverlener	Service-Coördinator	2x per jaar en vaker op verzoek	• Klachten en verstoringen; • Operationele en personele aangelegenheden; • Escalaties; • Calamiteiten.
	Operator			

TABEL 1: OVERLEGSTRUCTUUR

4.3.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Dienstverlener er zorg voor dat TNO de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Dienstverlener en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van TNO. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door TNO.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen TNO en Dienstverlener vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Escalaties;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Verbruikte consumpties per warme drankenautomaat en per locatie;
- Beschikbaarheidspercentage per automaat en per locatie;
- Overzicht doorgevoerde mutaties (bijplaatsing, vervanging of verplaatsing);
- Analyse op meldingen, storingen en klachten én afhandeling daarvan;
- Verbeterplannen bij het niet voldoen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten.

4.4 KWIS-meldingen

4.4.1 Klachtenafhandeling

TNO kent klachten, wensen, informatievragen en storingen, hierna te benoemen als KWIS-meldingen. Onder een KWIS-melding wordt verstaan:

- Een klacht is een uiting van ontevredenheid over bijvoorbeeld de wijze waarop de storing is afgehandeld over de dienstverlening en of product;
- Een wens is een verzoek tot aanvraag;
- Een informatieaanvraag is een verzoek tot informatie;
- Een storing is een verstoring/afwijking van de normale dienstverlening en of product.

TNO maakt voor alle KWIS-meldingen gebruik van het FMIS-systeem Prequest. Het systeem Prequest stuurt een werkbon/opdrachtbon uit voor de gewenste KWIS-melding naar één centraal adres van Dienstverlener. Dienstverlener is

verantwoordelijk voor de terugkoppeling en afhandeling van de melding naar de Servicedesk Facilities van TNO, onder vermelding van het werkbon-/opdrachtbonnummer.

4.4.2 Oplostijden

TNO kent reactie- en oplostijden voor alle KWIS-meldingen. Onder reactietijd wordt de tijdsduur verstaan die nodig is om de KWIS-melding in behandeling te nemen door Dienstverlener. De oplostijd is de tijd vanaf het moment dat de KWIS-melding in behandeling is genomen tot het daadwerkelijke oplosmoment.

Voor de oplossing van de KWIS-meldingen gelden onderstaande oplostijden:

Soort melding			Reactietijd	Oplostijd
Klachten			4 uur	1 werkdagen
Wensen			4 uur	5 werkdagen
Informatieaanvragen			1 werkdag	3 werkdagen
Storingen	Eerste-lijn-storing*	Standaard	1 uur	4 uur
		Locaties met één automaat	1 uur	2 uur
	Tweede-lijn-storing**	Standaard	4 uur	2 werkdagen
		Locaties met één automaat	2 uur	1 werkdag

TABEL 2: OPLOSTIJDEN

* Eerste-lijn-storingen: dit betreffen eenvoudige storingen zoals, maar niet uitsluitend, tekorten van ingrediënten, storingen door een volle lekbak of een storing in (eenvoudig te vervangen onderdelen zoals) een filtersysteem

** Tweede-lijn-storingen: dit betreffen technische storingen (mankementen) die niet direct door de operator verholpen kunnen worden.

Indien het niet mogelijk is om de oplostijden van storingen te behalen dient Dienstverlener te zorgen voor een passende oplossing, van dezelfde kwaliteit.

Dienstverlener zorgt voor het inzichtelijk maken van de KWIS-meldingen en de daarbij horende gerealiseerde oplostijden in de (kwartaal)rapportages.

5. MVO

TNO vindt MVO een belangrijk thema en heeft daar diverse ambities op (zie paragraaf 1.6). TNO verwacht dat Dienstverlener hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden diverse onderwerpen uiteengezet.

5.1 Klimaat & energie

5.1.1 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon water of aardwarmte. TNO wil in 2030 een vermindering van transport emissies met 50% ten opzichte van 2019. In 2040 bedraagt dit percentage een vermindering van 80%. TNO stimuleert daarom het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Dienstverlener ook een bijdrage. Concreet kan Dienstverlener dit realiseren door te zoeken naar alternatieven op het gebied van transport van materieel en goederen en energievoorziening van de automaten (A++ label of beter).

Daarnaast vraagt TNO Dienstverlener om de mobiliteit binnen de opdracht voor TNO te beperken en zo duurzaam mogelijk vorm te geven. TNO werkt samen met enkele HUBS (opslagruimtes waar goederen kunnen worden opgeslagen tot ze verder worden vervoerd). Indien deze beschikbaar zijn, wordt verwacht dat Dienstverlener hier gebruik van maakt.

TNO verwacht dat Dienstverlener hier een bijdrage aan levert door voor het transport een reductie plan op te stellen voor de duur van het contract, waarin de CO₂-impact van mobiliteit inzichtelijk wordt gemaakt. Dit dient uiterlijk 3 maanden na gunning aan te worden geleverd, waarvan het uitvoeren van een nulmeting onderdeel is.

5.1.2 Duurzaam gedrag

TNO verwacht een proactieve communicatie vanuit Dienstverlener over ontwikkelingen in de markt. Daarnaast verwacht TNO een proactieve communicatie richting eindgebruikers over duurzaamheid van de ingrediënten en producten. Hierbij moet ook de impact op klimaatverandering (in CO₂eq) worden vermeld.

5.1.3 EcoVadis certificering

TNO gebruikt EcoVadis om de duurzaamheidsontwikkeling van haar Dienstverleners te monitoren en te evalueren. TNO verwacht van Dienstverlener dat zij beschikt over het EcoVadis certificaat. Indien Dienstverlener nog niet over dit certificaat beschikt, dient deze certificering binnen 6 maanden na ingang van de overeenkomst te worden behaald.

5.2 Circulariteit

5.2.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan TNO een bijdrage wil leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Dienstverlener wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van automaten, producten en materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen;
- Voorkomen van afval.

Dienstverlener dient gedurende de contractperiode jaarlijks proactief ontwikkelingen in de markt op het gebied van circulariteit met TNO te delen en waar mogelijk verbeterpunten aan te dragen ten behoeve van de opdracht. Onderwerpen die minimaal meegenomen dienen te worden zijn: verpakkingsmateriaal, verspilling, afvalverwerking en toelichting op verpakkingskeuzes.

5.2.2 Levensduur verlenging door eigenaarschap en het doorgeven van producten

TNO verwacht dat Dienstverlener inzichtelijk maakt hoe Dienstverlener invulling geeft aan levensduurverlenging. Hierin dient specifiek in te worden gegaan op hoe er wordt omgegaan met de automaten aan het einde van de Overeenkomst.

5.3 Integriteit & Arbeidsomstandigheden

TNO verwacht een integere en duurzame werkwijze van Dienstverlener, waarin bestuur en management integer en proactief handelt om misstanden in de branche te voorkomen. TNO heeft de code verantwoordelijk marktgedrag ondertekend en verwacht van Dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever.

5.3.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Dienstverlener verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

5.3.2 Ketenverantwoordelijkheid

De internationale Sociale Voorwaarden (ISV), opgesteld door de Rijksoverheid, dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Met de ISV wordt van leveranciers verwacht dat deze actie ondernemen om risico's te verkleinen in de categorieën milieu, arbeid en mensenrechten (zie afbeelding 3 hiernaast).

Gedurende de contractperiode rapporteert Dienstverlener jaarlijks over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Dienstverlener een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven (bijvoorbeeld dat Dienstverlener dit ook opneemt in contracten met leveranciers en dit monitort/naleeft).

Milieu 	♦ Uitstoot broeikasgassen; ♦ Water- en odenverontreiniging; ♦ Waterschaarste; ♦ Landgebruik in kwetsbare gebieden; ♦ Aantasting dierenwelzijn.
Arbeid 	♦ Ongezonde en onveilige werkomstandigheden; ♦ Kinderarbeid ♦ Schending vakbondsrechten; ♦ Schending vrouwenrechten; ♦ Onderbetaling.
Mensenrechten 	♦ Landroof ♦ Ontnemen van (het recht op) een schone, veilige en gezonde leefomgeving; ♦ Uitputting natuurlijke hulpbronnen.

AFBEELDING 3: AANDACHTSPUNTEN EN RISICO'S

5.4 Diversiteit, Gelijkheid & Inclusie

TNO wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Dienstverlener voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

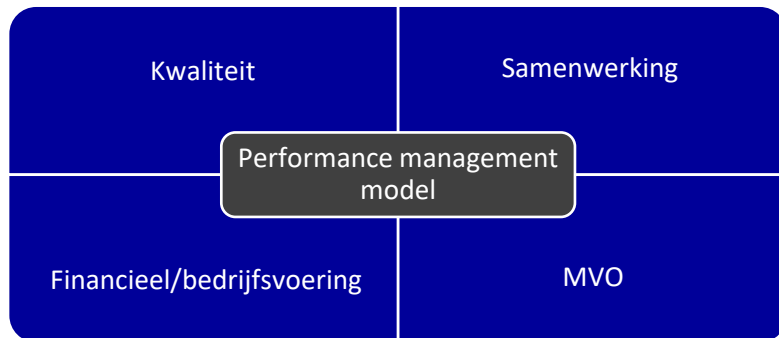
De inzet van Social Return betreft een groeiscenario, vanaf de start van de overeenkomst zet Dienstverlener voor minimaal 5% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient dit percentage verhoogd te worden naar minimaal 10% van de loonsom. De loonsom staat gelijk aan het aantal uur die zijn opgenomen in het prijzenblad bij het onderdeel inzet en personeelskosten (tabblad 5).

Om de waarde van de inspanningen van Dienstverlener op dit gebied te meten, wordt de bouwblokkenmethode gebruikt. De inspanningswaarde betreft de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt en de inzet van Dienstverlener om deze doelgroep aan betaald werk te helpen. De bouwblokkenmethode is bijgevoegd in bijlage C08.

Dienstverlener verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en is verplicht te zorgen voor voldoende begeleiding voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

6. Kwaliteit en monitoring

TNO heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor TNO relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



FIGUUR 2: PERFORMANCE MANAGEMENT MODEL

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door TNO actief gestuurd wordt en waarop Dienstverlener beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Dienstverlener niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Dienstverlener hebben.

TNO ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Dienstverlener.

TNO stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Dienstverlener beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door TNO.

Gedurende de gehele contractperiode dient Dienstverlener te voldoen aan de gestelde KPI'. Deze zullen na definitieve gunning vastgesteld worden in overeenstemming met Dienstverlener.

6.1 Kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Beschikbaarheid automaten	Dienstverlener garandeert voor alle individuele automaten bij TNO een beschikbaarheid van ten minste 92% per kwartaal, per automaat. Daarnaast dient op locaties met meerdere automaten een beschikbaarheid van 95% per locatie te worden gegarandeerd.	De beschikbaarheid van een automaat wordt per kwartaal gemeten aan de hand van een formule, te weten: $B = \frac{TH - S}{TH} \times 100\%$ B = Beschikbaarheid. TH = Het totaal aantal werkuren per kwartaal dat het apparaat beschikbaar dient te zijn. Het aantal werkuren wordt vastgesteld op 650 uur per kwartaal. S = Totale storingstijd van het apparaat over het afgelopen kwartaal (tijdens werkuren). Preventief onderhoud wordt niet aangemerkt als niet-beschikbaarheid van de automaat.
2.	Storingen	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van het opvolgen en oplossen van storingen zoals beschreven in het Programma van Eisen, paragraaf 4.4.2.	Dienstverlener neemt de storingen, inclusief aard van de storing, oplostijd en gekozen oplossing op in de kwartaal rapportage.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan TNO en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen twee weken geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. TNO is dan gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

3.	Kwaliteitsaudit	95% van de volgende getoetste indicatoren is voldoende: • Doseringen • Temperatuur • Hygiëne (HACCP-regelgeving) • Algehele verzorging automaten en toebehoren • Assortiment condimenten	Operationele audit één- à tweemaal per contractjaar door TNO of een onafhankelijke derde.
----	-----------------	--	---

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

1. Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken;
2. Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken;
3. Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer.

6.2 Samenwerking

	KPI	Norm	Meetmethodiek
4.	Klanttevredenheid	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot minimaal een cijfer van een 8,0 per locatie met luxe automaten en minimaal een cijfer van een 7,0 op overige locaties behaald is.	Door TNO eenmaal per contractjaar. Dienstverlener mag uitsluitend in overleg met TNO zelf initiatieven ontplooiën om de klanttevredenheid te meten. TNO heeft de wens om deze activiteiten centraal vanuit CREF te beheren.
5.	Klachten	Maximaal 12 klachten per kwartaal (in totaal).	Dienstverlener neemt het aantal klachten op in de kwartaalrapportage.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan TNO en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm voor klanttevredenheid niet behaald wordt, organiseert Dienstverlener, in overleg met TNO, kosteloos een testpanel/smaaktest om de oorzaken van de ontevredenheid/klachten te verdiepen en op te lossen.			

6.3 Financieel/bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
6.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door TNO of een onafhankelijke derde
<u>Beschrijving</u> TNO vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Dienstverlener zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Dienstverlener. Aan de hand van een operationele audit toetst TNO of Dienstverlener zich houdt aan deze gemaakt afspraken en gestelde eisen. TNO kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau. <u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan TNO en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. TNO is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

6.4 MVO

Dienstverlener dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO vastgesteld in samenspraak tussen TNO en Dienstverlener. TNO overweegt hierbij de volgende thema's:

- Energie en klimaat;
- Circulariteit;
- Integriteit;
- Arbeidsomstandigheden;
- Diversiteit, Gelijkheid & Inclusie.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
7.	Social Return	Minimaal 5% van de loonsom bij aanvang van de overeenkomst. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient dit percentage verhoogd te worden naar minimaal 10% van de loonsom.	Rapportage door Dienstverlener middels de bouwblokkenmethode.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan TNO en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Als de norm niet wordt behaald, dient Dienstverlener het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan TNO.			

7. Security bij TNO

7.1 Security requirements

Het beveiligen van de persoonlijke en corporate, fysieke en intellectuele eigendommen behorende aan TNO en haar medewerkers, het beschermen van de werknemers en het toezichthouden op de toegang tot de TNO-vestigingen gaat iedereen “van hoog tot laag” allemaal aan.

De doelstelling van het TNO security beleid is dat TNO-personeel zich veilig voelt om zijn werk te kunnen uitvoeren, dat de security van onze TNO-informatie, ons netwerk en onze locaties goed op orde is en voldoen aan de wettelijke en overeengekomen eisen. Dit kan alleen worden bereikt door een goede awareness bij de medewerker dat security van essentieel belang is bij het werk van TNO en als de medewerker consequent het gewenste gedrag vertoont.

In de Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten (momenteel ABDO 2019) zijn specifieke eisen met betrekking tot opdrachten voor Defensie en andere departementen geformuleerd. De ABDO is aan verandering onderhevig en Dienstverlener zorgt ervoor altijd de meest actuele versie te hanteren. De rol van de overheid bij het vaststellen van security voorschriften is - zeker binnen TNO - dominant. Dat komt omdat die voorschriften internationaal geformaliseerd en geaccepteerd zijn. De MIVD heeft in dit kader een formeel vastgelegde rol.

Onder medewerkers in dit stuk wordt bedoeld alle medewerkers die Dienstverlener inzet ten behoeve van de totale dienstverlening in deze aanbesteding (operationeel, management en Onderaannemers).

TNO verwacht van Dienstverlener dat hij zich verdiept in de ABDO en hier kennis van neemt, waarbij Dienstverlener een link legt naar het TNO-contract en dienstverlening. Tevens verwacht TNO dat Dienstverlener het belang van de Security Requirements onderkent en de bewustwording van de Security Requirements bij al haar in te zetten medewerkers realiseert, zowel in de operatie als daarboven en de kennis hiervan periodiek toetst bij haar medewerkers.

7.2 Screeningsvormen binnen deze aanbesteding

In te zetten medewerkers van Dienstverlener zullen over een VOG en/of een VGB moeten beschikken om te kunnen worden ingezet. Als gevolg van de ABDO zijn diverse TNO-locaties binnen de scope van de aanbesteding aangeduid als FSCC (Facilities Security Clearance Certificate) locaties, waar strenge(re) Security eisen worden gesteld.

Indien een medewerker van Dienstverlener zich voor de eerste keer meldt bij een TNO locatie moet deze de originele VOG en originele VGB screening kunnen overhandigen. Zonder de vereiste VOG en/of screening wordt geen toegang verleend tot de TNO locatie.

7.2.1 Verklaring omtrent Gedrag (VOG)

Bij deze verklaring wordt gekeken naar relevante justitiële antecedenten van een persoon over een periode van de afgelopen vier (4) jaar en wordt afgegeven in relatie tot een specifieke functie. Het is daarom een relevant element in de beoordeling van de betrouwbaarheid van iemand in het kader van de beperking van onze kwetsbaarheid. Om die reden is een VOG vereist voor alle medewerkers die door Dienstverlener tewerkgesteld worden op structurele of vervangingsbasis bij TNO.

Voor het kunnen uitvoeren van werkzaamheden binnen TNO dienen op de VOG de volgende elementen worden aangekruist; 11, 12, 37, 41 en 61.

Een afgegeven VOG kent een geldigheidsduur van vier (4) jaar.

Personen die (nog) niet beschikken over een VOG, dienen op de TNO-locatie begeleid te worden door een medewerker (van TNO of Dienstverlener) die over een geldig VOG beschikt. Indien het bezoek onaangekondigd of ongepland is en er niemand beschikbaar is voor de begeleiding, zal de toegang tot de locatie worden ontzegd.

7.2.2 Veiligheidsonderzoek en Verklaring van geen Bezwaar (VGB)

Wanneer een medewerker te werk wordt gesteld op een locatie waar gewerkt wordt met Staatsgeheime (Stg.) informatie is een formele toestemming van de overheid vereist. De AIVD voert een veiligheidsonderzoek uit en geeft een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) af. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in A-functies (voor Stg. Zeer Geheim), B-functies (Stg. Geheim) en C-functies (Stg. Confidentieel).

Voor de locatie in Den Haag- Ypenburgse Boslaan en Oude Waalsdorperweg en de locatie in Rijswijk - Lange Kleiweg 137 moeten de medewerkers van Dienstverleners worden aangemerkt als C- functie (VGB- C).

Een VGB-screening kent een geldigheidsduur van vijf (5) jaar.

Indien de VGB niet kan worden overhandigd binnen een periode van zes (6) maanden kan de desbetreffende medewerker met directe ingang niet meer worden ingezet op een FSCC- locatie.

Voor de vervanging van de vaste medewerker gelden dezelfde screeningseisen als hierboven staan beschreven.

Voor andere medewerkers die niet op structurele basis aanwezig zijn, maar indien aanwezig, zelfstandig op de locatie moeten kunnen werken (bijv. leidinggevend personeel), geldt dat zij eveneens een screening nodig hebben.

Medewerkers die (nog) niet beschikken over een VGB, dienen op de TNO FSCC-locaties permanent begeleid te worden door een medewerker (van TNO of Dienstverlener) die over een geldig VGB beschikt. Ook hier geldt dat onaangekondigd of ongepland bezoek de toegang tot de locatie zal worden ontzegd indien er niemand beschikbaar is voor de begeleiding. De reguliere/vaste medewerkers van Dienstverlener zijn niet primair verantwoordelijk voor begeleiding van deze niet gescreende medewerkers van Dienstverlener. Indien deze medewerkers toch worden aangewezen om te begeleiden, mag dit nooit ten koste gaan van de kwaliteit van de dienstverlening waarvoor zij worden ingezet.

Gedurende de overeenkomst kan het zijn dat het niveau van de screening wordt aangepast. Bij een verandering van het screeningsniveau ziet Dienstverlener erop toe dat de screenings worden aangepast naar het nieuwe niveau

7.2.3 Punten die het succesvol doorlopen van een screening in de weg kunnen staan

Er zijn omstandigheden die het succesvol doorlopen van een screening in de weg kunnen staan. Onderstaand een niet limitatieve lijst met punten die de screening in de weg kunnen staan:

- Het niet hebben van de Nederlandse Nationaliteit;
- Situatie waarbij sprake is van loonbeslag op de betreffende medewerker;
- Het hebben van een strafblad;
- Het hebben van bepaalde politieke overtuigingen;
- Lidmaatschap van radicale groeperingen;
- Zes maanden aaneengesloten verblijf in het buitenland kan reden zijn tot vertraging van het screeningsproces.

7.2.4 Kosten VOG en / of VGB

De kosten voor alle aanvragen en/of verlengingen van een VOG en VGB zijn voor Dienstverlener.

7.3 Toegang tot TNO locaties

7.3.1 TNO-toegangspas

Ten aanzien van een TNO-toegangspas gelden onderstaande gedragsregels voor alle locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst:

- Voor toegang tot een TNO-locatie is een toegangspas vereist. Iedereen is verplicht deze pas zichtbaar te dragen. De pas wordt gebruikt voor het binnenkomen en het verlaten van (delen van) een gebouw en/of terrein en registreert aan- en afwezigheid.
- De pas is strikt persoonlijk, wordt op naam geregistreerd en mag niet worden uitgeleend aan derden. De pas wordt uitgegeven na ondertekening van de TNO-geheimhoudingsverklaring.
- Verlies, vermissing of diefstal van een TNO-toegangspas moet direct gemeld worden bij de Local Security Officer (LSO) van TNO op de locatie. De autorisaties op de vermiste pas worden z.s.m. onbruikbaar gemaakt.
- In geval van diefstal dient aangifte te worden gedaan bij de politie of gemeente in de plaats waar de badge is gestolen.
- Dienstverlener is verantwoordelijk voor de kosten van een nieuwe TNO-toegangspas, indien het verlies niet binnen twee werkdagen is gemeld.
- Bij beëindiging van het dienstverband van de door Dienstverlener tewerkgestelde medewerkers, is Dienstverlener verplicht de toegangspas in te leveren.
- Misbruik en/of oneigenlijk gebruik van de TNO-toegangspas leidt tot onmiddellijke inname van de pas en het verwijderen van de overtreder van een TNO-locatie.

TNO zal samen met Dienstverlener een kick off organiseren over de security en veiligheid bij TNO voor de vaste medewerkers, de vaste vervangers en leidinggevende van Dienstverlener.

7.3.2 Two-factor authentication/vingerscan

Op een aantal locaties is het verplicht om naast een gepersonaliseerde toegangsbadge ook een vingerafdruk te laten maken om toegang te krijgen tot de locatie of delen van de locatie (dit kunnen gebouwen, terreinen of specifieke ruimten zijn). Dit proces wordt aangeduid als two-factor authentication (2FA).

De vingerafdruk wordt bij het scannen omgezet in een binaire code en is niet meer herkenbaar als, of terug te herleiden naar een vingerafdruk. De binaire code wordt toegevoegd in het TNO-toegangscontrolesysteem. Bij binnenkomst van een Stg gerubriceerd gebied dient de toegangsbadge en vinger aangeboden te worden om toegang te kunnen verkrijgen.

2FA is op moment van publicatie al van toepassing op onderstaande locaties binnen de scope van deze aanbesteding. In de toekomst kunnen hier meer locaties bijkomen;

Rijswijk, Lange Kleiweg 137	diverse gebouwen
Den Haag, Oude Waalsdorperweg	diverse gebouwen
Den Haag, Ypenburgse Boslaan	diverse gebouwen en een deel van het terrein

Ten aanzien van Two-authentication gelden onderstaande eisen gedurende de looptijd van de overeenkomst, in eerste instantie voor de locaties binnen scope waar 2FA is ingevoerd:

- Dienstverlener onderkent dat 2FA verplicht is voor medewerkers van Dienstverlener die ten behoeve van werk of functie, zelfstandig toegang tot een Stg gerubriceerd (deel) van de locatie moet hebben. Bij iedere rubriceringsovergang (naar Confidentieel, naar Geheim en naar Zeer Geheim) is 2FA vereist.
- Indien een medewerker van Dienstverlener weigert een vingerscan te laten maken, kan deze medewerker niet worden ingezet op de locaties waar dit is vereist.

7.3.3 Aanmelding voor toegang tot TNO-locaties

Medewerkers van Dienstverlener dienen zich bij betreding van TNO-locaties altijd bij de beveiliging en/of receptie te kunnen legitimeren door middel van een geldig paspoort of identiteitskaart, voordat zij toegang krijgen tot het terrein en/of gebouw.

Voor de FSCC-locaties Ypenburg en Rijswijk dient elke medewerker die voor het eerst op deze locatie(s) komt, een Security instructiefilm te bekijken en de vragen hierover correct te beantwoorden. Indien een medewerker er niet in slaagt de vragen correct te beantwoorden, dient de procedure herhaald te worden. Indien voor een tweede keer de vragen niet correct worden beantwoord, wordt de medewerker de toegang tot de locatie geweigerd. Jaarlijks dienen de medewerkers van Dienstverlener de TNO Security instructiefilm (opnieuw) te bekijken en de vragen correct te beantwoorden.

7.3.4 Controle aankomst en vertrek TNO-locaties

Tijdens werkuren wordt controle uitgeoefend op wie de TNO-locatie betreedt en verlaat. Deze controle wordt ondersteund door elektronische middelen, zoals o.a. een toegangscontrolesysteem en permanent cameratoezicht. De controle is erop gericht dat ongeautoriseerde personen de TNO-faciliteit niet kunnen betreden of verlaten en dat gerubriceerd materiaal niet zonder toestemming en bijbehorende maatregelen naar buiten wordt gebracht. Voor dit laatste kunnen steekproeven worden genomen. Door de TNO-Beveiliging kan visitatie worden uitgevoerd; men is verplicht hieraan mee te werken.

8. Personeel

8.1 Eisen uitvoerend personeel

Ten aanzien van TNO Security heeft TNO onderstaande eisen met betrekking tot personeel richting Dienstverlener gedurende de looptijd van de overeenkomst:

- Dienstverlener moet in staat zijn het belang van TNO en de handhaving van de Security Requirements in deze aan haar medewerkers te kunnen toelichten;
- Dienstverlener maakt geen gebruik van de naam TNO, logo etc. in publicaties, reclame uitingen of anderszins zonder schriftelijke toestemming van TNO;
- Dienstverlener voldoet aan de Wet arbeid Vreemdelingen (Wav);
- Dienstverlener houdt zich aan alle verplichtingen welke voortvloeien uit de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) en vrijwaart TNO voor alle aanspraken van Derden in verband met de WAS.

Ten aanzien van gedrag van alle (vaste) medewerker en Dienstverlener, stelt TNO onderstaande eisen die voor alle locaties van toepassing zijn:

- Dienstverlener en haar medewerkers volgen de aanwijzingen van de beveiliging te allen tijde nauwgezet op en gaan niet in discussie hierover;
- Medewerkers van Dienstverlener zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan opvolging activiteiten in het kader van BHV. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de specifieke BHV-afspraken van de locaties;
- Medewerkers van Dienstverlener op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen op de hoogte te zijn en te blijven van de security eisen en dienen hieraan te voldoen;
- Het filmen en fotograferen op de locaties is verboden;
- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van TNO tijdens de werkzaamheden;
- De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door TNO aangewezen ruimte.

8.2 Profiel uitvoerende medewerkers

TNO verwacht dat het personeel van Dienstverlener een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van TNO. TNO stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. TNO verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen. Hierbij past een bepaald profiel dat TNO minimaal verwacht van de door Dienstverlener in te zetten medewerkers:

- Medewerkers hebben goede mondeling uitdrukkingsvaardigheden in het Nederlands of Engels;
- Medewerkers hebben voldoende kennis over de uit te voeren werkzaamheden;
- Medewerkers hebben een representatieve uitstraling en zijn herkenbaar middels bedrijfskleding van Dienstverlener. Ook de materialen en middelen zien er verzorgd uit en de beschikbare opslagruimtes worden netjes en opgeruimd achtergelaten;
- Medewerkers stellen zich proactief op in klantcontact en zijn klantgericht in hun dienstverlening;

Indien een medewerker niet voldoet aan bovenstaande profiel en eisen zal TNO in gesprek gaan met Dienstverlener over het vervangen van deze medewerker. Dienstverlener dient op eerste verzoek van TNO de betreffende medewerker kosteloos te vervangen door een bekwaam personeelslid.

8.2.1 Personeelskleding en uiterlijke verzorging

Dienstverlener dient te zorgen voor representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij TNO. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Dienstverlener te dragen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Dienstverlener, zijn niet toegestaan.

8.3 Continuïteit

- Dienstverlener zorgt voor voldoende (gescreende) medewerkers, vast & flexibel, inclusief de direct leidinggevende, zodat dienstverlening ook op de FSCC-locaties geborgd wordt;
- Dienstverlener dient de Service Coördinator van de TNO FSCC-locatie te allen tijde en tijdig te informeren over afwijkingen van de planning en wisselingen van uitvoerende medewerkers;
- Bij niet gepland verzuim van medewerkers van Dienstverlener dient binnen maximaal twee (2) uur na afgesproken starttijd van de dienstverlening voor adequate vervanging gezorgd te worden. Dit eveneens in overleg met de TNO Service Coördinator van de desbetreffende locatie;
- Dienstverlener levert twee (2) maanden voorafgaand aan de zomerperiode en Kerstperiode een vakantie-planning aan, bij de Service Coördinator van de locatie, van de regulier in te zetten medewerkers en vervanging.

8.4 Veiligheid en veilig werken

8.4.1 Risico Inventarisatie en Evaluatie

Dienstverlener verstrekt een maand voor aanvang van de werkzaamheden een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan TNO. Vervolgens is Dienstverlener verantwoordelijk voor het jaarlijks up-to-date houden van de RI&E. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet in acht genomen.

Dienstverlener heeft de verantwoordelijkheid TNO tijdig te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

8.4.2 VGWM- plan

Dienstverlener is verplicht een Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- Overzicht van eisen die worden gesteld aan onderaannemers;
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- Overige relevante procedures;
- Overzicht trainingsmatrix van de medewerkers;
- Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers.

Na gunning wordt de definitieve inhoud van het plan gezamenlijk afgestemd.

9. Financieel

9.1 Facturatie

Dienstverlener verricht de werkzaamheden als omschreven in dit programma van eisen tegen een aanneemsom per jaar zoals opgenomen in tabblad 2 en 3 van het prijzenblad (bijlage A03). Wat betreft ingrediënten en condimenten dient Dienstverlener te factureren op basis van daadwerkelijke afname en gebaseerd op de tarieven zoals opgenomen in tabblad 4 van het prijzenblad. Het prijzenblad, als onderdeel van de Inschrijving, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

Betaling vindt als volgt plaats:

- De aanneemsom wordt in twaalf gelijke delen per jaar achteraf gefactureerd (A-Factuur). Hiervoor wordt maximaal eenmaal per maand een verzamelfactuur gestuurd door Dienstverlener aan TNO;
- Facturering van ingrediënten en condimenten geschiedt eenmaal per maand achteraf op basis van daadwerkelijke afname.

Facturering van werkzaamheden die op basis van nacalculatie plaatsvinden geschiedt eenmaal per maand achteraf op basis van daadwerkelijke verrichte werkzaamheden.

TNO stelt de volgende eisen aan de facturering:

- Op de factuur staat het door TNO aangeleverde inkoopordernummer vermeld, inclusief een omschrijving van de factuur. Bij het ontbreken van het juiste inkoopordernummer wordt de factuur automatisch retour gestuurd. Zonder inkoopordernummer kan onze crediteurenadministratie de factuur niet verwerken;
- De factuur wordt uiterlijk binnen dertig (30) dagen na uitvoering van de opdracht aangeboden aan TNO;
- Factuur moet digitaal worden aangeboden via e-invoice@tno.nl;
- Eén factuur incl. bijlagen per PDF-A;
- Bestandsnaam niet langer dan 33 karakters (voorkeur: bestandsnaam= factuurnummer);
- Meerdere PDF's per mail (voorkeur) en een vaste aanleverdag van de mail (bijv. vrijdag);
- Betaling van facturen vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de levering en dienstverlening, maar niet later dan dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur, zie bijlage C03 Inkoopvoorwaarden diensten.

9.2 Indexatie

De tarieven kunnen jaarlijks, en voor het eerst per 1 januari 2027, worden bijgesteld. Het gaat hier om de volgende tarieven met de volgende indexcijfers:

- Loonkosten voor service en onderhoud, conform indexcijfer:
[CAO loonindexcijfer voor de voedings- en genotmiddelenindustrie \(SBI 2008 10-12\) \(cbs.nl\)](#);
- Kosten voor ingrediënten koffie en thee, conform indexcijfer:
[Producentenprijzen \(PPI\); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100 \(cbs.nl\)](#);
- Kosten voor overige ingrediënten en condimenten, conform indexcijfer:
[Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 \(cbs.nl\)](#);
- Apparatuurskosten kunnen niet worden geïndexeerd.

De basis voor deze indexeringen is het voorgaande jaar. De gewijzigde kosten zullen worden berekend volgens de volgende formule:

Gewijzigd tarief = huidig tarief x (Index E1)/(Index E0)

E1 Het indexcijfer van de laatst (definitief) vastgestelde maand voor de datum van verzoek indexeren

E0 De waarde van dezelfde maand van het voorafgaande jaar

Dienstverlener dient minimaal twee maanden van tevoren een schriftelijk onderbouwd verzoek in te dienen voor het wijzigen van de tarieven. Pas na akkoord van TNO kunnen de nieuwe tarieven gehanteerd worden. Dienstverlener verwerkt de gewijzigde tarieven in het prijzenblad welke is gebruikt bij de Inschrijving. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

10. Transitiefase

10.1 Implementatieplan

Dienstverlener zal zorgdragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning in de aanbestedingsleidraad. Voor de implementatie stelt Dienstverlener één vast contactpersoon aan voor TNO.

Ten behoeve van de implementatie zal Dienstverlener een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan TNO. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Dienstverlener inclusief contactgegevens;
- Randvoorwaarden welke TNO moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen.

10.2 Implementatie (plaatsen, aansluiten en in gebruik stellen automaten)

Tijdens de implementatie wordt een actieve rol gevraagd van Dienstverlener. Van Dienstverlener wordt verwacht dat zij minimaal de volgende taken uitvoert:

- a. Maximaal één week na definitieve gunning dient Dienstverlener een planning aan te leveren voor de implementatie, met daarin de activiteiten, rolverdeling en het beoogde tijdsplan. Na goedkeuring van de planning door TNO wordt de planning omgezet in concrete afspraken en acties;
- b. Plaatsing, aansluiting en ingebruikstelling van de automaten dient plaats te vinden voor start van de dienstverlening conform de planning;
- c. Plaatsing en aansluiting is mogelijk tussen 8:00 en 17:00 uur, op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. Aflevering op locatie, plaatsing en aansluiting van de nieuwe automaten dient plaats te vinden binnen een periode van maximaal twee weken. De oude automaten dienen in overleg met de huidige leverancier te worden verwijderd. Het kan niet zo zijn dat er tijdens de periode van implementatie geen functionele automaten op een locatie beschikbaar zijn;
- d. Dienstverlener heeft de verantwoordelijkheid dat de automaten via de reguliere toegangsroute op de daarvoor aangewezen plek passen.

10.3 Smaaktest

Als onderdeel van de implementatie is Dienstverlener verantwoordelijk voor passende instellingen bij ingebruikstelling van de automaten (rekening houdend met o.a. type water, grammage, temperatuur etc.). Het gaat zowel om de reguliere automaten als de luxe automaten. Het doel is om een zo goed mogelijke smaakbeleving van de medewerker te realiseren. TNO gaat hierin uit van de expertise van Dienstverlener.

Voor de start van de overeenkomst dient een smaaktest op drie verschillende locaties (verdeeld over drie regio's) plaats te vinden. Deze smaaktest bestaat uit een proeverij waarbij verschillende instellingen van de automaten worden getest, met als doel dat medewerkers van TNO een keuze kunnen maken tussen deze instellingen, om zo een optimale smaakbeleving van de medewerker te realiseren. Daarnaast dient ook de dierlijke en plantaardige melk en de thee te worden meegenomen in de smaaktest. De definitieve locaties worden na gunning afgestemd.