

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor Warme- en koude drankenautomaten ten behoeve van een onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken

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

EIS	Algemene eisen (A)
A.1	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien in de totale behoefte aan Dienstverlening zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument.
A.2	Op ieder punt waar nu een warme drankenautomaat aangesloten is dient bij aanvang van de Overeenkomst een warme- en koude drankenvoorziening te worden aangesloten.
A.3	Deelnemende dienst zorgt voor de benodigde stroom- en wateraansluitingen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een waterslot, voorzien van een terugslagklep. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht. Op de locaties van Deelnemende dienst zijn uitsluitend standaard 220v/230v aansluitingen beschikbaar. Een aansluiting op de afvoer is voor de locatie Zoetermeer niet aanwezig/niet mogelijk.
A.4	Naar aanleiding van de verificatietest worden de dosering/melanges vastgesteld. Deze worden opgenomen in de Overeenkomst. De prijs (AP en CP) van de Inschrijving staat vast en verandert door aanpassingen niet.
A.5	De jaarlijkse tevredenheidsmetingen moeten minimaal een tevredenheidscijfer van een 7 opleveren. Indien de dosering/melanges tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast om dit cijfer te behalen, mag dit geen invloed hebben op de prijs (AP + CP).

EIS	Inhoudelijke eisen (I)
I.1	Informatie met betrekking tot de levering van goederen (logistiek) voor de Operator van de Opdrachtnemer zal na gunning worden verstrekt.
I.2	Opdrachtnemer zorgt voor levering en voorraadbeheer van ingrediënten en de ter beschikking gestelde ruimten, opbergmogelijkheden en de gewenste beschikbaarheid.
I.3	Als er geen mogelijkheid op locatie is en (bij de automaten) geen ruimte aanwezig is voor het lokaal opslaan van losse ingrediënten e.d. dient Opdrachtnemer dit zelf te verzorgen. Bijvoorbeeld door het plaatsen van displays. 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 en aanvullende benodigdheden noodzakelijk zijn. Realisatie van het inventarisatierapport gaat ten alle tijden in overleg met Deelnemende dienst.
I.4	Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving na te leven. Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te laten controleren door een onafhankelijke instantie. Aan kwaliteitsaudits en/of metingen (hygiëne) dient Opdrachtnemer kosteloos mee te werken. Indien Opdrachtnemer niet binnen drie (3) kalenderdagen haar medewerking verleent, wordt de warme- en koude drankenvoorziening geacht te zijn afgekeurd. De herkeuring komt dan voor rekening van Opdrachtnemer. Deelnemende dienst behoudt zich tevens het recht voor om d.m.v. metingen, door een onafhankelijke organisatie, te controleren of de kwaliteit en de doseringen in de automaten overeenkomen met hetgeen is aangeboden bij Inschrijving, na de verificatietest en na eventueel uitgevoerde herijkingstesten. De uitslag van de onafhankelijke organisatie is bindend.
I.5	Opdrachtnemer maakt in overleg met contactpersoon van Deelnemende dienst op de verschillende locaties afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek. Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisregels van Deelnemende dienst.

EIS	Warme- en koude drankenautomaten (WDA)
WDA.1	De warme- en koude drankenautomaten zijn nieuw en voldoen aan alle eisen uit dit Programma van Eisen.
WDA.2	Bij het aanbieden van Warme- en koude drankenautomaten, dient Opdrachtnemer zich te houden dat de door Deelnemende dienst verstrekte bekertjes onder het uitgiftepunt van de automaten past. De bekertjes zijn 110mm hoog. De waterflessen die momenteel gebruikt worden en passen onder bestaande automaten zijn 230 mm hoog.
WDA.3	De Warme- en koude drankenautomaten dienen minimaal het volgende assortiment te leveren: • koffie, koffie verkeerd, espresso, cappuccino en latte macchiato met regelbare sterkte (mild/normaal/sterk); • melk en suiker (met regelbare dosering); • chocolademelk (cacao); • koud en heet water. Alle consumpties dienen minimaal 125cc. te bevatten, m.u.v. espresso, hiervoor geldt een minimale vulling van 60cc. Losse ingrediënten: • suikersachets en zoetjes; • roerstaafjes; • creamersachets; • thee: minimaal 5 soorten thee (theezakjes mogen geen microplastics bevatten); • sachets cafeïnevrije koffie.
WDA.4	In de automaten wordt uitsluitend gebruik gemaakt van haver- of koe-topping. Na gunning wordt bepaald welke automaten een koe-topping krijgen en welke automaten een haver-topping. De prijs voor beide toppings is hetzelfde.
WDA.5	Alle typen Warme- en koude drankenautomaten beschikken over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat eindgebruikers geen gebruik maken van de voorziening deze wordt uitgeschakeld. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven. Onder 'een periode' wordt in ieder geval verstaan: het weekend (vrijdagavond vanaf 18.00 uur tot maandagochtend 07.00 uur) en doordeweeks elke avond vanaf 18.00 uur tot 's morgens 07.00 uur. De wachtstand en/of tijdschakelaar dient echter door eindgebruikers zelf met één druk op een knop opgeheven te kunnen worden zodra zij de warme- en koude drankenvoorziening weer in gebruik willen nemen.
WDA.6	De zetcapaciteit van de automaat dient voldoende te zijn voor het aantal gebruikers dat is aangewezen op de warme- en koude drankenvoorziening en moet de hele dag beschikbaar zijn (07.00 uur – 18.00 uur).
WDA.7	De uitstroomtemperatuur van de warme dranken is minimaal 75 graden.
WDA.8	Bij uitgifte van dranken mogen nadrukkelijk géén (ingrediënt)resten van de vorige consumptie in de volgende consumptie terecht komen (bij voorkeur gescheiden uitgifte/uitloop).
WDA.9	Alle Warme- en koude drankenautomaten zijn voorzien van een registratiemogelijkheid per consumptie per soort, inclusief heet en koud water. Hierbij rekening houdend met eis WDA.10.
WDA.10	In de Warme- en koude drankenautomaten mogen geen gegevensdragers zitten. Tevens mag het apparaat niet communiceren naar buiten (dus ook niet om storingen of standen door te geven). Tellerstanden, eventuele storingen en overige registratie dienen handmatig te worden uitgelezen.
WDA.11	Alle Warme- en koude drankenautomaten zullen door Deelnemende dienst worden gecontroleerd op eis WDA.10. De automaten moeten voorafgaande aan de implementatie afgegeven worden op locatie, alvorens deze geïnstalleerd en aangesloten kunnen worden. De controle kan een aantal dagen in beslag nemen. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden bij de implementatie. Deelnemende dienst mag indien hij dat noodzakelijk acht altijd de automaten openen en hierop controleren.

WDA.12	De Warme- en koude drankenautomaten dienen een neutrale uitstraling te hebben. Het is niet toegestaan reclame uitingen (anders dan een klein ingetogen eigen beeldmerk) te plaatsen op de automaten. Indien de Warme- en koude drankenautomaten ruimte bieden voor een communicatie uiting, dan dient hiervoor een voorstel te worden gedaan welke vervolgens, indien akkoord, definitief kan worden geplaatst.
WDA.13	Het bedieningspaneel van de automaten dient overzichtelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Hieronder wordt ook verstaan dat de automaat geen onnodige geluidsoverlast mag geven, zoals notificaties tijdens het bedienen en uitgeven van dranken. Geluid(notificaties) dienen tijdens het bedienen en uitgeven van dranken in volume te kunnen worden aangepast en/of worden uitgeschakeld. De Warme- en koude drankenautomaten mogen geen geluidsoverlast veroorzaken in aangrenzende werkruimtes. Dit geldt ook voor de geluidsproductie van het zetproces zelf. De keuze voor een consumptie uit de Warme- en koude drankenautomaten is in het Nederlands weergegeven.
WDA.14	Opdrachtnemer is verplicht conform wet- en regelgeving de Warme- en koude drankenautomaten te voorzien van allergenen informatie.
WDA.15	De verlichting in de Warme- en koude drankenautomaten, dient te voldoen aan de volgende vereisten: - 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. - Onder 'energie-efficiënte verlichting' wordt verstaan verlichting die meer dan 40 lumen per Watt geeft of verlichting met minimaal energielabel C.
WDA.16	Op locaties waar gebruikers die een beperkt of geen gezichtsvermogen hebben en/of waar rolstoelgebruikers werken dient Opdrachtnemer in voorkomend geval een oplossing te kunnen bieden. Hiervoor kunnen in overleg met en na goedkeuring van Deelnemende dienst kosten in rekening worden gebracht. Indien er gebruik wordt gemaakt van deze oplossing, dan zal dit na gunning door Deelnemende dienst worden opgenomen met Opdrachtnemer.
WDA.17	Op de locatie Zoetermeer zijn geen afvoeren aanwezig. De Warme- en koude drankenautomaten dienen te beschikken over voldoende lekcapaciteit ten einde verstoringen en vervuiling te voorkomen.
WDA.18	De Warme- en koude drankenautomaten dienen op een bestaand (vast) meubel geplaatst te worden. (bijlage 4 Koffiemeubel 202305092). De afmetingen van de nieuwe Warme- en koude drankenautomaten dienen afgestemd te zijn op deze beschikbare ruimte, rekening houdend met de te plaatsen voorziening voor losse ingrediënten. De afmetingen van het meubel(blad) zijn: 97 cm breed, 60 cm diep en 75 cm hoog.
WDA.19	Er is geen ruimte om producten gekoeld te bewaren. 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 Deelnemende dienst. Deze koelmiddelen zijn volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

EIS	Levering en dienstverlening (L)
L.1	Het aantal Warme- en koude drankenautomaten kan gedurende de contractperiode wijzigen (herplaatst, geretourneerd of bijbesteld worden). Van de Opdrachtnemer wordt een flexibele opstelling verwacht. Voor verplaatsingen kan door Opdrachtnemer € 150,- per interne verplaatsing en € 300,- per externe verplaatsing (buiten het adres) in rekening worden gebracht. Verplaatsingen binnen en buiten een gebouw dienen binnen vier (4) weken, na het verzoek hiertoe, te worden uitgevoerd.
L.2	Extra (additioneel op het bestaande bij implementatie geplaatste automaten) automaten worden door Opdrachtnemer gedurende het contract binnen zes (6) weken na aanvraag gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door Deelnemende dienst aangegeven plaats en afgesproken tijdstip of eerder indien mogelijk.

L.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig is om de service en het onderhoud aan de Warme- en koude dranken-automaten te garanderen.
L.4	De gevraagde Dienstverlening wordt uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren (07.00 tot 18.00 uur), waarbij Opdrachtnemer verstoringen van het werkproces op de locaties tot een minimum beperkt.
L.5	Opdrachtnemer dient de Warme- en koude drankenautomaten schoon te maken, conform HACCP, met een natuurlijk biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel. Het betreft het reinigen van de automaat, zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde (in- als uitwendig) en het, tijdens de verzorgingsronde, schoonhouden van de vloer rondom 1 meter van de automaat en het blad waar de machine op staat (verwijderen van koffievlekken en gemorste ingrediënten) inclusief de buitenkant van de onderkast. Dit geldt ook voor de bovenzijde van de automaat en de lades/opbergunits die worden gebruikt voor de losse ingrediënten.
L.6	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. In voorkomend geval dient Opdrachtnemer te werken met wisselsets.
L.7	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat ongedierte (muizen, mieren, vliegen enz.) in de automaat wordt voorkomen.
L.8	Opdrachtnemer dient jaarlijks in overleg met Deelnemende dienst kosteloos elke automaat te verschuiven voor een schoonmaaksessie onder de automaat en de wanden achter de automaat. De schoonmaaksessie wordt door het schoonmaakbedrijf van Deelnemende dienst verzorgd.
L.9	Aan het eind van de contractperiode worden de automaten en eventuele toebehoren kosteloos door Opdrachtnemer afgekoppeld en afgevoerd. Dit gebeurt in overleg met Deelnemende dienst en de eventuele nieuwe contractpartner. Tijdens het implementatietraject treedt de komende partij op als projectleider en stemt de planning af met de latende partij. Opdrachtnemer zal hiervoor i.o.m. Deelnemende dienst een passende planning opstellen.

EIS	Implementatie (IM)
IM.1	Binnen een maand na gunning stelt Opdrachtnemer in overleg met Deelnemende dienst een implementatieplan, voor de locatie Zoetermeer op en t.z.t. voor de locatie Leidschendam, op voor de start van het nieuwe contract. Dit plan beschrijft het totaal aan relevante activiteiten die uitgevoerd moeten worden met minimaal de volgende elementen hierin beschreven: - Planning implementatie dienstverlening; - Zaken die Deelnemende dienst moet aanleveren; - Communicatieplan; - Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van apparatuur en ingrediënten; - Nazorgplan. Kosten voor de implementatie kunnen niet bij Deelnemende dienst in rekening worden gebracht. Ofwel alle aanpassingen en wijzigingen op de bestaande infrastructuur zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Ook alle aanpassingen na gunning zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Alle aanpassingen en wijzigingen dienen vooraf via een gespecificeerde opgave te worden aangeleverd ten behoeve van exploitatie zoals aanpassingen E&W etc.

EIS	Storings, klachten en beschikbaarheid (S)
S.1	Opdrachtnemer garandeert een <u>minimale beschikbaarheid van gemiddeld 98%</u> per maand gerekend over alle Warme- en koude drankenautomaten per locatie. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van de Warme- en koude drankenautomaten, alsmede de beschikbaarheid van losse ingrediënten.
S.2	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de Warme- en koude drankenautomaten en maakt hiervoor gebruik van een eigen storingsregistratie en houdt hierbij rekening met eis WDA.10.

S.3	De beschikbaarheid van de Warme- en koude drankenautomaten wordt gemeten op werkdagen tussen 07.00 uur en 18.00 uur, uitgedrukt in uren per maand afgerond naar boven. Het beschikbaarheidspercentage 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 op in de managementrapportage.
S.4	Storingsmeldingen lopen via het servicecentrum van Deelnemende dienst. Storingen dienen op werkdagen <u>binnen vier (4) kantooruren na melding</u> beoordeeld, verholpen en gereed gemeld te zijn bij het servicecentrum. In de toekomst zal de Operator een inlog en computer toegewezen krijgen bij Deelnemende dienst om hierop de storingen bij te houden. Tot die tijd worden de storingen uitgeprint en naar het (hoofd)kantoor van de Opdrachtnemer gestuurd zodat de Operators aangestuurd kunnen worden. Opdrachtnemer dient de storingen zelf bij te houden in het eigen systeem ten behoeve van de managementrapportage.
S.5	Storingen aan de automaten moeten zo snel mogelijk (gemeten binnen de kantooruren 07.00 uur tot 18.00 uur) na melding aan de Opdrachtnemer 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. Er worden twee typen storingen onderscheiden: 1^e lijns storingen moeten binnen vier (4) uur (gemeten binnen de kantooruren) na het moment van melding bij Opdrachtnemer worden opgelost. Dit betekent: - Storingen gemeld vóór 13.00 uur dienen dezelfde werkdag voor het verstrijken van de vier (4) kantooruren te worden opgelost. - Storingen gemeld na 13.00 uur dienen uiterlijk de volgende werkdag voor het verstrijken van de vier (4) kantooruren te worden opgelost. Voor 2^e lijns storingen (storingen waar een monteur voor moet komen) geldt een termijn van acht (8) uur, gemeten vanaf het moment van de eerste melding.
S.6	Wanneer de automaat langer dan twee (2) werkdagen (na de initiële melding) niet beschikbaar is, dient er binnen 48 uur een vervangende oplossing aangeboden te worden. Bij locaties of etages waar slechts 1 automaat aanwezig is, dient er in overleg met Deelnemende dienst per direct een oplossing geboden te worden om de continuïteit van het bieden van warme en koude dranken te borgen.
S.7	In geval van ernstige calamiteiten zoals lekkages, kortsluiting of brand(gevaar) mag Deelnemende dienst zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de automaten openen. Opdrachtnemer zal hiervan op de hoogte gesteld worden. Hiervoor dient op locatie een sleutel aanwezig te zijn.
S.8	Voor het melden van klachten en wensen stelt Opdrachtnemer een "single point of contact" (SPOC) beschikbaar en garandeert dat dit ten minste bereikbaar is op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur. Opdrachtnemer zal storingen en klachten na oplossing en afhandeling hiervan afmelden bij het servicecentrum van Deelnemende dienst.

EIS	Prijs en indexering (PI)
PI.1	Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlage 3 inzicht in de voor deze overeenkomst te hanteren prijzen en tarieven. Alle geoffreerde prijzen zijn inclusief alle kosten, maar exclusief btw.
PI.2	De prijs is uitgesplitst in twee delen: - Apparaatprijs. - Consumptieprijs.
PI.3	De prijzen staan vast tot 1 juli 2026. Deze prijzen en kosten kunnen vervolgens eenmaal per jaar op 1 juli geïndexeerd worden. De prijs bestaat uit 2 onderdelen: <u>Apparaatprijs (AP)</u> - Huur; - Looncomponent. <u>Consumptieprijs (CP)</u> - Kosten voor ingrediënten: koffie en cacao; - Kosten voor losse ingrediënten (suikersachets en zoetjes, roerstaafjes, creamersachets, thee (minimaal 5 soorten theezakjes) en sachets cafeïnevrije koffie. De indexcijfers dienen gebaseerd te worden op mei (mutatie t.o.v. dezelfde maand in het jaar ervoor) voor de indexering in juli en op november voor de indexering in januari Een verzoek tot indexering met onderbouwing dient minimaal 90 dagen voor 1 juli schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager Categoriemanagement via e-mailadres consumptiegedienstverlening@rvo.nl. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend. 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). Opdrachtnemer dient uit eigen beweging na prijsindexering een hieraan gerelateerd nieuw prijsoverzicht te leveren voor de verwerking ervan.
PI.4	Indexering AP – deel <u>Looncomponent</u>: 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 zakelijke dienstverlening. Zie de toelichting hieronder. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1534927032340
PI.5	Indexering AP – deel <u>huur</u> Het component huur is geen onderdeel van de jaarlijkse indexering.
PI.6	Indexering CP – <u>kosten voor ingrediënten en losse ingrediënten</u>: 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

EIS	Financiële eisen en facturatie (F)
F.1	Na implementatie factureert Opdrachtnemer achteraf per maand per locatie. Opdrachtnemer dient bij elke E-factuur via Peppol een duidelijke specificatie op basis van werkelijke verbruik toe te voegen. Op elke factuur wordt per locatie gespecificeerd: AP en CP x het totaal aantal verbruikte consumpties (exclusief koud water). Tevens als bijlage het soort consumpties (exclusief koud water) per locatie/ per machine.
F.2	Facturering geschiedt vanuit één (1) kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Deelnemende dienst.
F.3	Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor om 1 x per jaar een accountantscontrole te laten uitvoeren door Opdrachtnemer. De accountantsverklaring naar aanleiding van deze controle geeft inzage in of: - de administratie m.b.t. de berekening van het beschikbaarheidspercentage juist en betrouwbaar is. - de administratie van de werkelijke tellerstandten juist en betrouwbaar is en aansluit bij de gefactureerde bedragen. De kosten voor deze accountantscontrole zijn voor rekening van Opdrachtnemer. 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.

EIS	Communicatie en rapportage (C)
C.1	Opdrachtnemer maakt i.o.m. Opdrachtgever na definitieve gunning een voorstel om aanvullende of aangepaste KPI's op te stellen en aan te leveren.
C.2	Opdrachtnemer gaat akkoord met de onderstaande overlegmomenten. De verslaglegging van deze overleggen zal worden verzorgd door Opdrachtnemer. De notulen worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na het overleg aangeleverd aan Opdrachtgever. <u>Operationeel overleg:</u> Vier (4) keer per jaar vindt overleg plaats tussen Deelnemende dienst en Opdrachtnemer. <u>Tactisch overleg:</u> Twee (2) keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer, contractmanager van Deelnemende dienst, de productmanager van de Deelnemende dienst en de contractmanager van de categorie. <u>Strategisch overleg:</u> Eén (1) keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever (categoriemanager en contractmanager categorie) en Deelnemende dienst.
C.3	Opdrachtnemer dient één (1) vaste contactpersoon op operationeel/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.
C.4	Managementrapportage (4 x per jaar). Opdrachtnemer draagt zorg voor inzichtelijkheid in actuele gegevens met betrekking tot:

	- Specificatie van het ingezette en operationele automatenpark bij Deelnemende dienst; - Specificatie uitgevoerd technisch onderhoud (preventief en correctief); - Specificatie van storings (aantallen en soort) en oplostijd; - Specificatie tellerstanden per machine, per soort consumptie en kosten; - Specificatie ontvangen en afgehandelde klachten; - Klanttevredenheid in overleg met Deelnemende dienst; - Beschikbaarheid; - Resultaten (voortgang) overeengekomen KPI's. Deze informatie moet binnen twee (2) weken na beëindiging van het kwartaal beschikbaar zijn voor Opdrachtgever en Deelnemende dienst. Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan: - Nader in te richten dashboards vanuit Deelnemende dienst. - tevredenheidsonderzoeken in opdracht van Opdrachtgever/Deelnemende dienst.
C.5	Binnen één (1) maand na gunning presenteert Opdrachtnemer een managementrapportage format aan de Opdrachtgever en Deelnemende dienst waarin de in eis C.4 opgenomen onderdelen verwerkt zijn.

EIS	Personeel (P)
P.1	Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van Opdrachtnemer dienen: - te beschikken over een geldige verblijfstitel; - een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs of ID-kaart); - een veiligheidsonderzoek (screening) conform de richtlijnen van Deelnemende dienst te ondergaan; - zich te legitimeren tijdens hun aanwezigheid binnen de AIVD door middel van de bedrijfspas van de Deelnemende dienst; - verzorgde en herkenbare bedrijfskleding te dragen; - vakkundig te zijn en ervaring te hebben met het werken in bewoonde gebouwen; - de Nederlandse taal te beheersen; - In dienst te zijn van Opdrachtnemer. Deelnemende dienst is te allen tijde gerechtigd personeel van Opdrachtnemer dat voor de uitvoering van de Overeenkomst is of zal worden ingeschakeld aan een veiligheids-onderzoek, conform de bij Deelnemende dienst gebruikelijke regels, te onderwerpen. Opdrachtnemer zal aan dit onderzoek zijn volledige medewerking verlenen. Deelnemende dienst is gerechtigd op grond van de uitkomsten van een dergelijk veiligheidsonderzoek de inzet van het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de Overeenkomst te weigeren. Opdrachtnemer is verplicht de Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) naar aanleiding van de screening van zijn personeel te administreren. Opdrachtnemer verplicht zich de administratie actueel te houden en op ieder moment te kunnen overleggen aan Deelnemende dienst ter controle. Bij onjuistheid in de administratie kan Deelnemende dienst medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot gebouwen ontzeggen en werkzaamheden stilleggen. Bij twijfel rond gedrag van medewerkers van Opdrachtnemer kan Deelnemende dienst de betreffende medewerkers onmiddellijk toegang ontzeggen tot gebouwen en terreinen.
P.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de in Nederland geldende wet- en regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden (CAO, HACCP en andere relevante wet- en regelgeving).
P.3	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de per locatie geldende beveiligingsvoorschriften en huisregels/gedagsregels.
P.4	Opdrachtnemer dient vier (4) vaste Operators en 4 technische medewerkers aan te wijzen om voor het onderhoud zorg te kunnen dragen. Deelnemende dienst heeft het recht om een vaste Operator te laten vervangen indien deze niet goed functioneert. Opdrachtnemer is vrij om de verzorging van het technisch onderhoud naar eigen inzicht in te vullen en in te plannen.

P.5	Direct na gunning dient Opdrachtnemer de formulieren van de medewerkers die op de locatie komen te werken, conform geldende regels, bij de Deelnemende dienst aan te leveren zodat er een A-veiligheidsonderzoek opgestart kan worden. In verband met het veiligheidsonderzoek en de hieraan gekoppelde kosten welke voor rekening zijn van Deelnemende dienst, mag Opdrachtnemer maximaal vier (4) vaste Operators en vier (4) technische medewerkers inzetten. Tevens is het van belang dat de vaste Operators niet na korte periodes worden gewisseld/vervangen. Eventuele vervangers dienen te allen tijde eveneens een veiligheidsonderzoek te ondergaan. Pas na ontvangst en goedkeuring van dit onderzoek kunnen Operators werkzaamheden uitvoeren op de locaties van Deelnemende dienst.
P.6	Indien het voor het verhelpen van storingen noodzakelijk is dat er via toeleveranciers specialistische monteurs worden ingezet, dan dienen deze monteurs eveneens een veiligheidsonderzoek (B) te ondergaan. Direct na gunning dient Opdrachtnemer door te geven welke toeleveranciers mogelijk ingezet kunnen worden, zodat het veiligheidsonderzoek kan worden gestart.
P.7	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon en een vaste vervanger op operationeel 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.
P.8	Het gebruik van mobiele telefoons en/of eventuele gegevensdragers is binnen de locaties niet toegestaan. Door Deelnemende dienst wordt een telefoon in bruikleen (deze blijft op locatie) geleverd aan één Operator van Opdrachtnemer waarvan gebruikt gemaakt kan worden en dient hierop bereikbaar te zijn.
P.9	Nieuwe medewerkers kunnen niet eerder binnen de locaties van Deelnemende dienst beginnen, voordat hij/zij een 'welkomst dag' heeft doorlopen. De 'welkomst dag', waarbij instructies en veiligheidsregels over de locatie gedeeld worden, wordt georganiseerd door Deelnemende dienst.

EIS	Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (M)
M.1	Koffie, thee en cacao voldoen aantoonbaar aan milieu-, en ontbossingsvrije eisen volgens de criteria van Rainforest Alliance, of een gelijkwaardig keurmerk.
M.2	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
M.3	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 c) Kunststof Opdrachtnemer dient de aanwijzingen te volgen van gespecialiseerde leveranciers van Deelnemende dienst met betrekking tot het verwerken van afval.
M.4	Koffiedroes wordt door Opdrachtnemer ingezameld op centrale plekken die door Deelnemende dienst zijn aangegeven.
M.5	Voor het vervoer van de goederen naar de locaties van Deelnemende dienst dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 5 voldoen.
M.6	De Opdrachtnemer moet jaarlijks een verbeterplan voor een efficiëntere inzet van het automatenpark aanleveren, waarbij ook de capaciteit van de automaten wordt betrokken. Met efficiënter wordt bedoeld: zuiniger in zowel materiaal- als energieverbruik.

EIS	Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)
ISV.1	1 Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen Opdrachtnemer moet uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum Overeenkomst een IMVO-beleid opstellen of aan Opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat Opdrachtgever de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.
ISV.2	2 Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu Uiterlijk zes (6) maanden na ingangsdatum Overeenkomst levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt Opdrachtnemer het volgende op: - een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; - een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; - inzage in de wijze waarop Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; - een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.
ISV.3	3 Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk negen (9) maanden na ingangsdatum Overeenkomst verstrekt de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (ISV.2) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer in ieder geval het volgende op: - een overzicht en beschrijving van de inspanning die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); - een planning ten aanzien van de maatregelen die de Opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (ISV.2) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor Opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.
ISV.4	4 Monitor de praktische toepassingen en resultaten Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks binnen twaalf (12) maanden na ingangsdatum Overeenkomst en daarop volgende contractjaren aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de Opdrachtgever bevat in ieder geval: - een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder ISV.2); - een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt)

	zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder ISV.3); - een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de jaarlijkse rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de Opdrachtgever. De rapportage wordt aan de Opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.
ISV.5	5 Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt De Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De Opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De Opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever.
ISV.6	6 Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing) Als Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken.