

Bijlage 2 Programma van Eisen (PvE)

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

Inhoudsopgave:

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

Nr.	Omschrijving
Algemeen	
A.1	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien in een totale behoefte aan Dienstverlening zoals omschreven in het Beschrijvend document.
A.2	Voor de warme drankenautomaten (bonen) geldt een integrale consumptieprijs (CP). De automaat dient standaard warm en koud water te kunnen leveren, deze functie moet op verzoek van Deelnemende dienst (kosteloos) uit te schakelen zijn.
A.3	Voor de warme drankenautomaten geldt voor koffie, espresso en cappuccino een minimale koffiedosering die is overeengekomen naar aanleiding van de verificatietest, deze is mede afhankelijk van de gekozen blend (indien van toepassing) . De topping, t.b.v. de bereiding van een cappuccino in de warme drankenautomaat dient vol en stevig te zijn in een plantaardige variant. Op verzoek dient een koemelk topping leverbaar te zijn, echter het uitgangspunt is plantaardig.
A.4	Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst de koffieblend verandert teneinde de kwaliteit te moeten waarborgen, geldt dat er geen onderscheid is in prijs (CP).
A.5	Deelnemende dienst heeft het recht om tijdens de contractperiode éénmaal per jaar een smaaktest uit te voeren en desgewenst te wisselen van koffieblend. Deze keuze heeft geen invloed op de CP. Deelnemende dienst en Opdrachtnemer zullen in voorkomend geval in overleg treden over een te hanteren omwisselperiode. Uitgangspunt dient te zijn dat Opdrachtnemer binnen drie maanden na de smaaktest de omwisseling van blend in alle warme dranken automaten heeft doorgevoerd op de locaties die deel wensen te nemen aan die omwisseling. Deze tussentijdse smaaktest staat los van de verificatie/acceptatietest tijdens de implementatieperiode.
A.6	
A.7	Gedurende de contractperiode kan het in voorkomende gevallen noodzakelijk zijn dat automaten verplaatst of geretourneerd worden. Van de Opdrachtnemer wordt daarom een flexibele opstelling geëist. Voor verplaatsingen kan door Opdrachtnemer € 100,- per interne verplaatsing in rekening worden gebracht. Verplaatsingen binnen het gebouw dienen binnen 3 weken, na het verzoek hiertoe, te worden uitgevoerd.
A.8	Extra (additioneel op het verwachte aantal te plaatsen automaten) automaten worden door Opdrachtnemer gedurende het contract binnen 8 - 10 weken na aanvraag gebruiksklaar en

Nr.	Omschrijving
	volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door de Opdrachtgever aangegeven plaats en afgesproken tijdstip of eerder indien mogelijk.
A.9	Opdrachtnemer dient over een kwaliteitscertificaat ISO 9001 of gelijkwaardig te beschikken, dat is afgegeven door een geaccrediteerde instantie. Onder gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken: - Kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels een kwaliteits-handboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid; - Aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot Dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is; - Aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus; - Aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures; - Klantgerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen; - Als eis geldt dat er kwaliteitscontroles uitgevoerd worden door daartoe bevoegde instanties en/of technische organen. Hierbij geldt dat Opdrachtgever / Deelnemende dienst het recht heeft om de resultaten van uitgevoerde kwaliteitscontroles van Opdrachtnemer op te vragen.
A.10	Deelnemende dienst zal zorgdragen voor de nodige stroom- en wateraansluitingen voor de warme drankenautomaten. Opdrachtnemer draagt, ten behoeve van de warme drankenautomaten, zorg voor het waterslot voorzien van een terugslagklep. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht. Op de locaties van Deelnemende dienst zijn uitsluitend standaard 220v/230v aansluitingen beschikbaar.
A.11	Naar aanleiding van de verificatietest kan de Deelnemende dienst kiezen tussen meerdere blends, bijvoorbeeld mild of pittig. Uitgangspunt is dat voor de gehele locatie dezelfde keuze gemaakt wordt. Daarnaast is de keuze voor tafelmodellen dan wel staande modellen vrij (geen onderscheid in kosten). Opdrachtnemer kan naar aanleiding van de na gunning gemaakte keuze géén meer-kosten berekenen (buiten de bijbehorende AP).
A.12	Kwaliteitsaudits De uitvoering van de kwaliteitsaudits wordt in principe door het NFI gefinancierd. Mocht de audit echter uitwijzen dat de kwaliteit niet aan het geëiste niveau voldoet, worden de kosten van daaruit voortkomende audits aan Opdrachtnemer in rekening gebracht.

Nr.	Omschrijving
Inhoudelijke eisen Dienstverlening	
D.1	De gevraagde Dienstverlening dient te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 07.00 - 17.00 uur, waarbij Opdrachtnemer storingsen van het werkproces van Deelnemende dienst op de locaties tot een minimum beperkt.
D.2	Informatie met betrekking tot de levering van goederen (logistiek) voor de operator zal na gunning worden verstrekt.
D.3	Opdrachtnemer zorgt voor levering en voorraadbeheer van ingrediënten en disposables, rekening houdend met eventuele onderkasten en de ter beschikking gestelde ruimten, opbergmogelijkheden en de gewenste beschikbaarheid.

Nr.	Omschrijving
	Om inzicht te verkrijgen in de huidige beschikbare ruimte voor automaten en technische voorzieningen zal direct na definitieve gunning een inventarisatie worden verzorgd door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal een inventarisatierapport aanleveren waarbij is aangegeven welke voorzieningen er aanvullende benodigd zijn zodat Deelnemende dienst dit tijdig kan realiseren.
D.4	Opdrachtgever en Deelnemende dienst willen het leveren van goederen aan overheidspanden zo efficiënt en duurzaam mogelijk laten plaatsvinden. Minder en schonere kilometers dragen bij aan doelstellingen van bereikbaarheid en leefbaarheid. De gemeente Den Haag en de gemeente Utrecht hebben zich tot doel gesteld dat de binnenstad in 2025 emissievrij is. Hiervoor zijn de Haagse (Logistieke) Hub en de City Hub in Utrecht opgericht. Een hub is een centraal distributiepunt waar (bijvoorbeeld) facilitaire goederen worden verzameld, gebundeld en met duurzaam vervoer geleverd richting de binnenstad. De volgende productstromen zijn hierop van toepassing: bevoorrading drankenautomaten, afvoer koffiebekers, afvoer koffiedik en afvoer verpakkingsmaterialen. Leveranciers leveren hun bestellingen aan de Hub waarna deze gebundeld en met schoon vervoer verspreid worden naar de eindklant. De leverancier neemt retouren en verpakkingsmateriaal mee terug vanaf de Hub.
D.5	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.
D.6	Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving na te leven. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te laten controleren door een onafhankelijke instantie. Aan de kwaliteitsaudits/ metingen (hygiëne) dient de Opdrachtnemer kosteloos mee te werken. Indien Opdrachtnemer niet binnen 3 dagen haar medewerking verleent, wordt de automaat geacht te zijn afgekeurd. Als een automaat wordt afgekeurd komt de herkeuring altijd voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever en Deelnemende dienst behouden zich tevens het recht voor om te allen tijde door middel van metingen (door een onafhankelijk organisatie) te controleren of de kwaliteit en de doseringen in de automaten overeenkomen met hetgeen is aangeboden en na de verificatietest en eventueel uitgevoerde herijkingstesten is overeengekomen. De uitslag van de onafhankelijke organisatie is bindend.
D.7	Opdrachtnemer maakt in overleg met de contactpersoon van Deelnemende dienst afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek. Opdrachtnemer conformeert zich aan de bezoekers- en toegangsregelingen van de Deelnemende dienst.
D.8	Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar in overleg met de Deelnemende dienst kosteloos elke automaat te verschuiven voor een schoonmaaksessie onder de automaat en de wanden achter de automaat. Schoonmaaksessie wordt door Deelnemende dienst verzorgd. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat horizontale en verticale vlakken onder en rondom de automaat vrij zijn van koffieresten en andere vervuiling ten gevolge van het gebruik van de automaat.
D.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zowel in- als uitwendig reinigen van de warme drankenautomaten en onderkasten. Het schoonmaken geschiedt met een natuurlijk, biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel. Hieronder valt ook het schoonhouden van de vloer rondom 1 meter van de automaten en het eventuele blad waarop de warme- en koude drankvoorziening staat (conform HACCP-richtlijnen).
D.10	Opdrachtnemer dient er bij de uitvoering van de Dienstverlening rekening mee te houden dat er pantries kunnen zijn waar geen mogelijkheid is om te spoelen nabij de automaten. Opdrachtnemer dient koffiersidu af te voeren naar centrale plek om opgehaald te kunnen worden

Nr.	Omschrijving
	door de derde partij die vernatwoordelijk is voor het verwerken van het koffieresidu. In verband met risico op verstoppingen mag koffieresidu niet door de afvoer van de wasbakken gespoeld worden.
D.11	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat in alle automaten ongedierte (mieren, vliegen enz.) wordt voorkomen.

Nr.	Omschrijving
Automaten, Onderkasten	
AO.1	Uit de warme drankenautomaten is minimaal het volgende assortiment verkrijgbaar: - koffie, espresso en cappuccino (met regelbare sterkte); - heet water; - koud water; - plantaardige melk en suiker t.b.v. koffie en espresso en alleen suiker t.b.v. cappuccino (met regelbare dosering); Losse ingrediënten (bij de warme drankenautomaten): - losse suiker, zoetjes; - thee: minimaal 5 soorten (losse) thee* - cacao; - cafeïnevrije koffie; - plantaardige melk t.b.v. cafeïnevrije koffie en thee; - (vegetarische) drinkbouillon (meerdere smaken) *Eventuele theezakjes mogen geen microplastics bevatten
AO.2	De warme drankenautomaten dienen te beschikken over een 'kannenfunctie'.
AO.3	De zetcapaciteit van de automaat dient voldoende te zijn voor minimaal 40 gebruikers, uitgaande van één onderhoudsbeurt per dag.
AO.4	Het bedieningspaneel dient overzichtelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Hieronder wordt ook verstaan dat de automaat geen geluidsoverlast moet geven. Geluid(notificaties) dienen tijdens het bedienen en uitgeven van dranken in volume te kunnen worden aangepast en/of worden uitgeschakeld. De keuzemogelijkheden zijn in het Nederlands weergegeven.
AO.5	Opdrachtnemer dient alle benodigde ingrediënten voor de warme drankenautomaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst te leveren. De keuze voor de theesoorten (minimaal 5) dienen in overleg met de locatieverantwoordelijke afgestemd te worden.
AO.6	Opdrachtnemer is verplicht conform wet- en regelgeving om de warme drankenautomaat te voorzien van allergenen-informatie.
AO.7	Bij uitgifte van dranken mogen nadrukkelijk géén (ingrediënt-) resten van de vorige consumptie in de beker voor de volgende consumptie terecht komen (bij voorkeur gescheiden uitgifte/uitloop).
AO.8	Opdrachtnemer dient, indien noodzakelijk en/of gewenst, bijpassende onderkasten te leveren. Onderkasten zijn circulair (gemaakt van gebruikte materialen of reststromen). Deze onderkasten dienen voorzien te zijn van: - Een lade met een vakverdeling t.b.v. de losse ingrediënten; - Een passende en representatieve opbergmogelijkheid voor de bekertjes van Opdrachtgever (in overleg met Opdrachtnemer) Opdrachtnemer dient passende opbergmogelijkheden te bieden voor losse ingrediënten en eventueel voor herbruikbare bekertjes in het geval een staande automaat wordt geplaatst.

Nr.	Omschrijving
	De te leveren opbergmogelijkheden en onderkasten blijven eigendom van Opdrachtnemer.
AO.9	De automaten dienen te beschikken over voldoende lekcapaciteit ten einde verstoringen en vervuiling te voorkomen. De meeste automaten dienen te worden geplaatst op het keukenblok in bestaande pantry's. De ruimte in het meubel waar de automaat geplaatst moet worden is hoogte 970mm x breedte 700mm x diepte 580mm, inclusief ruimte voor de aansluiting, het Waterfilter en eventuele bekerhouders. De huidige waterkoelers staan in de schacht direct naast de pantry.

Nr.	Omschrijving
Facturering en Betaling	
F.1	Opdrachtnemer factureert aan het eind van elke maand (achteraf) het werkelijke aantal verbruikte consumpties (exclusief koud water). Op elke factuur wordt gespecificeerd: AP en CP x het totaal aantal verbruikte consumpties (exclusief koud water). Tevens als bijlage het soort consumpties (exclusief koud water). Opdrachtnemer doet Deelnemende dienst elke maand in eerste instantie een concept factuur toekomen. Indien deze akkoord is bevonden, kan de definitieve factuur verzonden worden.
F.2	Voor verzending van facturen dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van e-facturatie.
F.3	Facturering geschiedt vanuit 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.
F.4	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.
F.5	De Opdrachtnemer voldoet aan de Handreiking basisfactuur Rijk Logius van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
F.6	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
F.7	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.
F.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
F.9	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
F.10	Opdrachtnemer maakt bij zijn Inschrijving één contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
F.11	Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopssystemen voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van Inschrijver, en kunnen derhalve niet bij enige rijksdienst in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Inschrijver in zijn organisatie na gunning maakt.
F.12	Opdrachtnemer kan na gunning per e-mail of telefonisch met Deelnemende dienst communiceren.

Nr.	Omschrijving
Prijs en Indexering	
P.1	De prijs is uitgesplitst in twee delen: - Apparaatprijs (AP) - Consumptieprijs (CP) De opbouw van de CP omvat alle kosten voor de ingrediënten en is alleen van toepassing op de verstrekking van warme dranken en niet op koud water. Voor de verstrekking van koud water worden geen kosten in rekening gebracht. De opbouw van de AP omvat alle kosten voor de Dienstverlening. In de AP zijn minimaal de volgende kostencomponenten verdisconteerd: - Het leveren en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten (inclusief waterslot met terugslagklep); - Het (dagelijks) verzorgen (reiniging en vullen) van de warme drankenautomaten, bijbehorende onderkasten en ingrediëntenunits; - Het uitvoeren van preventief en correctief technisch onderhoud. - Het oplossen van technische storingen. - Het leveren van onderkasten met lade en vakindeling. - Voorzieningen voor het presenteren/aanbieden en opslaan van losse ingrediënten en eventueel bekers bij de automaat. - Het terugnemen en/of in (tijdelijke) opslag nemen van automaten en onderkasten op verzoek van Deelnemende dienst. - Het bijplaatsen van automaten en onderkasten op verzoek van de Deelnemende dienst - Alle voor Levering en Dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen. - Coördinatie en aansturing. - Het meewerken aan klanttevredenheidsonderzoeken door Deelnemende dienst. - Het meewerken aan kwaliteitsaudits door derden. - Het verzorgen van managementrapportages. - Kosten voor implementatie en het organiseren van tussentijdse herijkingstesten (dosering) tijdens de looptijd van de Overeenkomst. - Inzet gekwalificeerd personeel, inwerken, opleiding en training en vervanging van personeel. Let op: Bekers zijn buiten scope van de Opdracht
P.2	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: Apparaatprijs (AP) - Huur; - Looncomponent. Consumptieprijs (CP) - Kosten voor ingrediënten: koffie, thee, cacao; - Kosten voor losse ingrediënten. 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 emailadres consumptieve-dienstverlening@rvo.nl. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

Nr.	Omschrijving
	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 prijs-overzicht te leveren voor de verwerking ervan.
P.3	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
P.4	Indexering AP – deel <u>huur</u> Het component huur is geen onderdeel van de jaarlijkse indexering.
P.5	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

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

Nr.	Omschrijving
	Deze informatie moet binnen twee weken na beëindiging van de maand beschikbaar zijn voor de Deelnemende dienst. Eens per kwartaal dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor inzichtelijkheid in actuele gegevens betrekking hebbende op de KPI's en de voortgang op deze KPI's, onder meer: Maatschappelijk Verantwoord Inkopen - SROI - CO2 uitstoot - Circulariteit - Transparante keten - Eerlijke prijs - Innovatie Kwaliteit Dienstverlening: - Beschikbaarheid automaten - Gebruikerstevredenheid - Afhandeling storingen Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan: - Nader in te richten dashboards vanuit Opdrachtgever. - Gebruikerstevredenheidsonderzoeken in opdracht van Opdrachtgever. Let op: in verband met de constructie van de locatie is het inzetten van telemetrie uitgesloten. Opdrachtnemer kan geen gebruik maken van het netwerk van Deelnemende dienst.
C.4	Binnen 1 maand na gunning presenteert Opdrachtnemer een managementrapportage format aan de contractmanagers (categorie en Deelnemende dienst) waarin de in eis 3C opgenomen onderdelen verwerkt worden.

Nr.	Omschrijving
Storingen, Klachten en Beschikbaarheid	
S.1	Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van de warme drankenautomaten van 98%, per locatie, gemiddeld per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van warme drankenautomaten alsmede de beschikbaarheid van losse ingrediënten.
S.2	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de warme drankenautomaten en maakt hiervoor gebruik van de eigen storingsregistratie.
S.3	De beschikbaarheid per warme drankenautomaat wordt gemeten op Werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur, uitgedrukt in uren per maand, afgerond naar boven. Het beschikbaarheid percentage wordt per locatie als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100. Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand per locatie en neemt dit percentage op in de managementrapportage. Per automaat mag het beschikbaarheidspercentage per maand niet lager zijn dan 95%. Indien het beschikbaarheidspercentage van dezelfde automaat twee maanden op rij (vanuit managementrapportage) lager is dan 95% heeft Opdrachtgever het recht om een tijdelijke oplossing of alternatief bij een derde partij af te nemen. Meerkosten komen in dat geval ten laste van Opdrachtnemer.
S.4	Storingen aan de automaten moeten binnen 4 uur (gemeten binnen de kantooruren) na het moment van (automatische) melding bij Opdrachtnemer van de storing worden opgelost. Dit betekent: - Storingen gemeld voor 13.00 dienen dezelfde werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost

Nr.	Omschrijving
	- Storingen gemeld na 13.00 dienen uiterlijk de volgende werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat bijvoorbeeld door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten.
S.5	Wanneer de automaat langer dan 2 werkdagen niet beschikbaar is, dient er binnen 48 uur een vervangende oplossing aangeboden te worden. Bij locaties waar slechts 1 automaat aanwezig is, dient er in overleg met de Deelnemende dienst per direct een oplossing geboden te worden om de continuïteit van de dienstverlening te borgen.
S.6	Voor het melden van klachten en wensen stelt Opdrachtnemer een "single point of contact" (SPOC) beschikbaar. Opdrachtnemer garandeert dat dit "single point of contact" tenminste bereikbaar is op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur. Opdrachtnemer zal storingen en klachten na oplossing en afhandeling hiervan afmelden bij de Servicedesk van het NFI. NB: Gebruikers van Deelnemende dienst kunnen klachten centraal melden bij de Servicedesk van het NFI.
S.7	In geval van ernstige calamiteiten zoals lekkages, kortsluiting of brand mag Deelnemende dienst zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de warme drankenautomaat openen. Hiervoor dienen per locatie sleutels beschikbaar gesteld te worden aan de locatieverantwoordelijken.
S.8	Aan het eind van de contractperiode worden de warme drankenautomaten en eventuele toebehoren kosteloos door Opdrachtnemer afgekoppeld en afgevoerd. Dit gebeurt in overleg met de Deelnemende dienst en de eventuele nieuwe contractpartner. Gedurende het implementatietraject treedt de nieuwe contractpartner op als projectleider en stemt de planning af met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hiervoor in overleg met Opdrachtgever en Deelnemende dienst een passende planning opstellen.

Nr.	Omschrijving
Implementatie	
IM.1	Opdrachtnemer zal zorgen voor implementatie tijdens de periode zoals genoemd in paragraaf 1.4 en 2.1 van het Beschrijvend document. Binnen 2 weken na definitieve gunning dient de Opdrachtnemer het implementatieplan aan te leveren. Dit plan beschrijft het totaal aan relevante activiteiten die uitgevoerd moeten worden. Inhoud: - Aanpak, mijlpalenplanning en activiteitenplan; - Communicatie en informatieplan (hoe gaat men communiceren over de veranderingen); - Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van apparatuur, evt. onderkasten en ingrediënten; - Facturatie via E-facturatie wijze. - Nazorgplan; - Rapporteren over performance en KPI's; - Evaluatiemomenten.
IM.2	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon en een vaste vervanger gedurende de gehele implementatiefase.

Nr.	Omschrijving
Personeel	
P.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de tewerkstelling van haar personeel geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de in Nederland geldende regels (CAO, HACCP en andere relevante wet- en regelgeving).
P.2	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de geldende huis- en beveiligingsregels van de Deelnemende dienst.
P.3	Opdrachtnemer dient een aantal vaste operators en vaste vervangers aan te wijzen die worden ingezet op de verschillende locaties van Deelnemende dienst. Na gunning dient een namenlijst te worden overlegd. Personeelsverloop dient zoveel mogelijk te worden voorkomen.
P.4	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn vakkundig en hebben ervaring met het werken in bewoonde gebouwen. De Deelnemende dienst heeft het recht om de vaste operator te laten vervangen indien deze niet goed functioneert.
P.5	Al het in te zetten personeel door Opdrachtnemer dienen gedurende de uitvoering van de werkzaamheden herkenbare bedrijfskleding te dragen
P.6	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich desgevraagd te kunnen legitimeren tijdens hun aanwezigheid binnen de locaties van de Deelnemende dienst door middel van een bedrijfspas.
P.7	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van de Deelnemende dienst dienen de Nederlandse taal te beheersen.
P.8	In geval van ziekte en verlof zorgt Opdrachtnemer voor inzet van bekwame en ingewerkte vervanging, zodat de continuïteit van de Dienstverlening gewaarborgd wordt.
P.9	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: - Een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs of ID-kaart); - Een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan drie maanden voor de datum van tewerkstelling bij Deelnemende dienst. Na tewerkstelling bij Deelnemende dienst mag de VOG maximaal vier jaar oud zijn. Met andere woorden de VOG moet iedere vier jaar opnieuw aangevraagd worden. - Indien van toepassing een geldige verblijfs- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij Deelnemende dienst nog een half jaar geldig is. Medewerkers die hier niet over beschikken, wordt geen toegang verleend tot de locaties van Deelnemende dienst. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten voor het aanvragen en actueel houden van de VOG gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Na gunning dient Opdrachtnemer uiterlijk 3 weken voor aanvang van de Overeenkomst van alle medewerkers de namen van de bij de Deelnemende dienst in te zetten medewerkers te overleggen. Tevens toont Opdrachtnemer aan Deelnemende dienst aan dat de medewerkers beschikken over en voldoen aan de in dit document gestelde voorwaarden (o.a. VOG, identiteitsbewijs, opleiding). Opdrachtnemer is verplicht de vereiste gegevens op locatie van de Deelnemende dienst te administreren, actueel en op orde te houden en op verzoek van Deelnemende dienst binnen 24 uur ter beschikking te stellen. Bij vervanging van de vaste medewerkers door ziekte of andere omstandigheden dienen tevens bij inzet VOG's beschikbaar te zijn.
P.10	Op de locaties waar de medewerker van Opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen van de Deelnemende dienst is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer.

Nr.	Omschrijving
	Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld.

Nr.	Omschrijving
Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen	
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	De Opdrachtnemer dient mee te werken aan het mede uitvoeren van (toekomstige) doelstellingen van Deelnemende dienst voor verduurzaming van het milieu en het voorkomen van negatieve effecten op milieu en sociale aspecten. Dit mede als doel om aansluiting te blijven houden op ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid. Opdrachtnemer neemt periodiek deel met gelinieerde facilitaire ketenpartners aan overleggen om samenwerking in de keten te stimuleren. De overleggen worden geïnitieerd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient mee te werken aan het behalen van de CO2 prestatieladder niveau 4 van Opdrachtgever.
M.3	Opdrachtnemer committeert zich aan het monitoren van de voortgang van de in eis 1 M omschreven uitgangspunten over de keten en producent. Deze monitoring dient te worden gedaan door een externe en onafhankelijke partij. De rapportages hierover dienen jaarlijks te worden ingediend bij Opdrachtgever.
M.4	Social Return Opdrachtnemer realiseert over de totale personele inzet op de totale opdracht een percentage van minimaal 5% medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.
M.5	Voor het vervoer van de goederen naar de locaties van de Deelnemende dienst dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro –VI (voertuigen zwaarder dan 3500 kg) of Euro-6 norm (voertuigen lichter dan 3500 kg) voldoen. Toelichting Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op www.dieselnet.com/standards/eu en http://ec.europa.eu/environment/air/transport/road.htm. Verificatie De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen. Hieruit zijn onder andere de Euronorm per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de Euronorm worden achterhaald.
M.6	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.7	Opdrachtnemer is verplicht om verpakkingsmateriaal van de automaten retour te nemen en is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen van verpakkingsmaterialen en reststoffen. De volgende soorten afval dienen minimaal aan de bron gescheiden te worden: a) Karton (verpakkingsmaterialen); b) Restafval (andere verpakkingsmaterialen); c) Kunststof. Opdrachtnemer dient de aanwijzingen te volgen van gespecialiseerde leveranciers van Deelnemende dienst met betrekking tot het verwerken van afval.
M.8	Opdrachtnemer is verplicht om koffieresidu in de beschikbaar gestelde afvalbakken te verzamelen en op de aangewezen centrale plaats neer te zetten. Hierbij is het gebruik van plastic zakken niet toegestaan.

EIS	Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)
ISV.1	1 Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen Opdrachtnemer moet uiterlijk drie 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 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.