

## Bijlage 2 Programma van Eisen

### Europese aanbesteding Warme en koude drankenvoorziening ten behoeve van FMHaaglanden - IUC kenmerk: 202509100

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 en onderkasten
IM.	Implementatie
S.	Storingen, Klachten en Beschikbaarheid
P.	Prijs en Indexering
F.	Facturering en Betaling
C.	Communicatie en Rapportage
PS.	Personeel
M.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
ISV.	Internationale Sociale Voorwaarden
AE.	Aanvullende eisen – locaties incl. operatie

Nr.	Omschrijving
<b>Algemene eisen</b>	
1 A	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien in een totale behoefte aan Dienstverlening zoals omschreven in het Beschrijvend document.
2 A	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.
3 A	Op de meeste locaties is geen afvoer beschikbaar om de automaten op aan te sluiten. De automaten dienen te beschikken over voldoende lekcapaciteit ten einde verstoringen en vervuiling te voorkomen.
4 A	Naar aanleiding van de verificatietest worden de dosering/melanges/instellingen (smaakprofiel) vastgesteld. Deze worden opgenomen in de Overeenkomst. De prijs (AP en CP) van de Inschrijving staat vast en verandert door eventuele aanpassingen niet. Zie paragraaf 6.5 van het Aanbestedingsdocument 'Verificatietest na voorlopige Gunning' voor meer informatie over de verificatietest.
5 A	Deelnemende dienst heeft het recht om tijdens de contractperiode éénmaal per jaar een smaaktest uit te voeren en desgewenst te wisselen van smaakprofiel. Deze keuze heeft geen invloed op de AP en CP. Uitgangspunt dient te zijn dat Opdrachtnemer binnen drie maanden na de smaaktest de aanpassing in alle warme dranken automaten heeft doorgevoerd op de locaties die deel wensen te nemen aan die aanpassing. Deze tussentijdse smaaktest staat los van de verificatie/acceptatietest tijdens de implementatieperiode.
6 A	Informatie met betrekking tot de levering van ingrediënten zal na gunning worden verstrekt. In beginsel zal dit een centraal expeditie punt per locatie betreffen.

Nr.	Omschrijving
<b>Eisen aan de dienstverlening</b>	
1 D	De gevraagde dienstverlening, de uitvoering van (technisch) onderhoud dient te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 08.00 – 17.30 uur, waarbij Opdrachtnemer storingen van het werkproces van Deelnemende diensten op de locaties tot een minimum beperkt.
2 D	<p>Opdrachtnemer zorgt voor levering van ingrediënten, rekening houdend met eventuele onderkassen en de ter beschikking gestelde ruimten, opbergmogelijkheden en de gewenste beschikbaarheid.</p> <p>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 aanvullend benodigd zijn zodat Deelnemende dienst dit tijdig kan realiseren.</p>
3 D	<p>De door Deelnemende dienst gecontracteerde cateraar is verantwoordelijk voor de uitvoering van operatiewerkzaamheden en het verhelpen van eerste lijnstoringen. Opdrachtnemer verzorgt tijdens de implementatiefase een training voor personeel van de cateraar. In deze training worden duidelijke instructies gegeven over het gebruik van de automaten en handelingen die nodig zijn voor het uitvoeren van operatie.</p> <p>Op verzoek van Deelnemende dienst verzorgt Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst tweemaal per jaar een training voor personeel van cateraar.</p>

Nr.	Omschrijving
4 D	Opdrachtnemer zorgt voor een "single point of contact" (SPOC) waar de cateraar terecht kan met vragen over de operating en garandeert dat deze ten minste bereikbaar is op werkdagen van 08:00 uur tot 17.30 uur. Het proces, de vastlegging en de contactpersonen worden na gunning met alle betrokken partijen afgestemd.
5 D	Opdrachtnemer draagt na levering van de automaten zorg voor de overdracht van benodigde sleutels aan cateraar ten behoeve van de dagelijkse operating van automaten.
6 D	<p>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.</p> <p>Aan de kwaliteitsaudits en metingen (hygiëne) dient Opdrachtnemer, samen met de cateraar waar de operating is belegd, kosteloos mee te werken. De resultaten worden met Opdrachtnemer en de cateraar gedeeld. Bij een negatieve uitslag wordt door de Deelnemende dienst bepaald bij welke partij de actie tot verbetering wordt gelegd en bij welke partij de kosten landen voor een herkeuring.</p> <p>Opdrachtgever en Deelnemende dienst behouden zich tevens het recht voor om te allen tijde door middel van metingen (door een onafhankelijke 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.</p> <p>De uitslag van de onafhankelijke organisatie is bindend.</p>
7 D	Opdrachtnemer maakt in overleg met de contactpersoon van Deelnemende dienst op de verschillende locaties afspraken over het leveren van producten en het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek. Opdrachtnemer conformeert zich aan de bezoekers- en toegangsregelingen van de Deelnemende dienst.
8 D	<p>Op de locaties zijn er gebruikers met een arbeidsbijzonderheid zoals beperkt of geen gezichtsvermogen of rolstoelgebruikers. Opdrachtnemer dient voor deze doelgroep een oplossing te bieden. Hiervoor kunnen in overleg met en na goedkeuring van de Deelnemende dienst kosten in rekening worden gebracht.</p> <p>In bijlage 9, Inventarisatie locaties FMH is meer informatie opgenomen over de huidige situatie. De oplossingen dienen bij de start van de dienstverlening beschikbaar te zijn cq geïmplementeerd te worden.</p>
9 D	Opdrachtnemer dient jaarlijks in overleg met de Deelnemende dienst kosteloos elke automaat te verschuiven voor een schoonmaaksessie onder de automaat en de wanden achter de automaat. De schoonmaaksessie wordt door Deelnemende dienst verzorgd.
10 D	Opdrachtnemer dient er bij de uitvoering van de dienstverlening rekening mee te houden dat er locaties kunnen zijn waar geen mogelijkheid is om te spoelen nabij de automaten.
11 D	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat in alle automaten ongedierte (mieren, vliegen enz.) wordt voorkomen.
12 D	Extra (additioneel op het verwachte aantal te plaatsen) automaten worden door Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst uiterlijk binnen 8-10 weken na aanvraag gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door de Deelnemende dienst aangegeven plaats en het afgesproken tijdstip.

13 D	Automaten kunnen gedurende de contractperiode worden verplaatst. Voor verplaatsingen tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan door Opdrachtnemer € 200,- (excl. btw) per interne verplaatsing en € 400,- (excl. btw) per externe verplaatsing (buiten het adres) in rekening worden gebracht. Verplaatsingen binnen en buiten een gebouw dienen binnen 3 weken, na het verzoek hiertoe, te worden uitgevoerd.
14 D	Indien Deelnemende dienst wenst om een automaat vroegtijdig te retourneren, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om maximaal 35% van de kosten van de op dat moment resterende leasetermijn in rekening te brengen. De periode wordt berekend over de eerste 6 jaar van de Overeenkomst (die initiële looptijd van de Overeenkomst).

Nr.	Omschrijving
<b>Automaten en onderkasten</b>	
1 AO	De warme- en koude drankenvoorzieningen (automaten) zijn geschikt (passen onder het uitgiftepunt) voor bekers met een hoogte van 110 mm.
2 AO	<p>Uit de warme- en koude drankenautomaten is minimaal het volgende assortiment verkrijgbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- koffie, espresso, cappuccino en latte machiatto (met regelbare sterkte);</li> <li>- heet water;</li> <li>- koud water.</li> </ul> <p>Melk (op basis van poedertopping) en suiker dienen naast de automaat te worden geleverd. Melk en suiker mogen aanvullend ook in de automaat (met regelbare dosering) worden aangeboden door Opdrachtnemer.</p> <p>Voor melk in de automaten geldt dat in ieder geval gebruik wordt gemaakt van dierlijke melk (topping). In de toekomst dient in de automaten overgestapt te kunnen worden naar een plantaardige variant topping.</p> <p>Losse ingrediënten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- suiker</li> <li>- zoetjes</li> <li>- roerstaafjes (geschikt voor bekers met een inhoud van 110 mm)</li> <li>- thee (minimaal 5 soorten, waaronder groene thee, rooibos en zwarte thee)</li> <li>- plantaardige en dierlijke melk (topping)</li> <li>- cafeïne vrije koffie</li> </ul> <p>Alle consumpties dienen minimaal 125 cc. te bevatten, m.u.v. espresso, hiervoor geldt een minimale vulling van 60cc.</p> <p>Voor alle soorten koffieconsumpties geldt een minimale koffiedosering van 8 gram.</p>
3 AO	Opdrachtnemer dient alle benodigde ingrediënten voor de Warme- en koude drankenvoorzieningen gedurende de looptijd van de Overeenkomst te leveren. De keuze voor de theesoorten dient in overleg met Deelnemende dienst, tijdens de implementatie van de Overeenkomst, afgestemd te worden.
4 AO	De uitstroomtemperatuur van de warme dranken is minimaal 75 graden.
5 AO	Bij uitgifte van dranken mogen nadrukkelijk géén (ingrediënt)resten van de vorige consumptie in de volgende consumptie terecht komen (bij voorkeur gescheiden uitgifte/uitloop).
6 AO	Alle Warme- en koude drankenautomaten zijn voorzien van een registratiemogelijkheid per consumptie per soort, inclusief heet en koud water. Hierbij rekening houdend met eis 8 AO.

Nr.	Omschrijving
7 AO	<p>Voor een aantal Warme- en koude drankenautomaten geldt dat in de automaten geen gegevensdragers mogen zitten. Tevens mag het apparaat niet communiceren naar buiten (dus ook niet om storingen of standen door te geven). Tellerstanden, eventuele storingen en overige registraties dienen voor die automaten handmatig te worden uitgelezen.</p> <p>Deze 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.</p> <p>Inschrijver kan er bij aanvang van opdracht vanuit gaan dat dit voor een 9-tal (4 in perceel 1 en 5 in perceel 2) automaten het geval zal zijn. Het dient mogelijk zijn om in de toekomst dit aantal automaten uit te breiden.</p>
8 AO	<p>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, na akkoord van Deelnemende dienst, definitief kan worden geplaatst.</p>
9 AO	<p>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.</p>
10 AO	<p>De in de automaten aanwezige verlichting is energie-efficiënt en wordt door middel van een lichtschaakelsysteem automatisch uitgeschakeld in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van het apparaat.</p>
11 AO	<p>Opdrachtnemer dient waar nodig bijpassende onderkasten en passende opbergmogelijkheden voor losse ingrediënten te leveren. Onderkasten zijn bij voorkeur circulair (gemaakt van gebruikte materialen of reststromen).</p> <p>De te leveren opbergmogelijkheden en onderkasten blijven eigendom van Opdrachtnemer.</p>
12 AO	<p>De afmetingen en soorten (tafel- of staand model) van de nieuwe Warme- en koude drankenautomaten dienen afgestemd te zijn op de beschikbare ruimte, rekening houdend met de te plaatsen voorziening voor losse ingrediënten. Zie bijlage 9 Inventarisatie locaties FMH, bijlage 12A en 12B Impressie locaties FMH en bijlage 15A en 15B Inventarisatie automaten en meubels en mutaties.</p>

Nr.	Omschrijving
<b>Implementatie</b>	
1 IM	<p>Binnen een maand na voorlopige gunning stelt Opdrachtnemer in overleg met Deelnemende dienst een implementatieplan op voor de start van de nieuwe de dienstverlening. Dit plan beschrijft het totaal aan relevante activiteiten die uitgevoerd moeten worden met minimaal de volgende elementen hierin beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning implementatie dienstverlening;</li> <li>- Zaken die Deelnemende dienst moet aanleveren;</li> <li>- Communicatieplan;</li> <li>- Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van apparatuur en ingrediënten;</li> <li>- Nazorgplan.</li> </ul> <p>Kosten voor de implementatie kunnen niet in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon en een vaste vervanger gedurende de gehele implementatiefase.</p>
2 IM	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon en vaste overlegmomenten gedurende de gehele implementatiefase. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.

Nr.	Omschrijving
<b>Storingen, Klachten en Beschikbaarheid</b>	
1 S	Opdrachtnemer garandeert een <u>minimale technische beschikbaarheid van 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.
2 S	<p>Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de Warme- en koude drankenautomaten en maakt hiervoor gebruik van een eigen storingsregistratie.</p> <p>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.</p> <p>Het beschikbaarheidspercentage wordt per locatie als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100.</p> <p>Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand per locatie en neemt dit op in de managementrapportage.</p>
3 S	Storingsmeldingen lopen via het FMIS van Deelnemende dienst. Het proces, de vastlegging en de contactpersonen voor storingsregistratie worden na gunning met alle betrokken partijen afgestemd.
4 S	<p>Storingen aan de automaten moeten zo snel mogelijk (gemeten binnen de kantooruren 07.00 uur tot 18.00 uur) na melding aan Opdrachtnemer worden opgelost. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat, bijvoorbeeld door een technische storing. Het gaat om 2<sup>e</sup> lijns storingen die door de cateraar niet verholpen kunnen worden en waar een monteur voor moet komen.</p> <p>Deze 2<sup>e</sup> lijns storingen dienen op werkdagen binnen acht (8) kantooruren na melding beoordeeld, waar mogelijk verholpen en gereed gemeld te zijn.</p>
5 S	Wanneer een automaat langer dan twee (2) werkdagen (na de initiële melding) niet beschikbaar is, dient er binnen nog twee (2) werkdagen een vervangende oplossing aangeboden te

Nr.	Omschrijving
	worden. Bij vergaderlocaties, 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.
6 S	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.

Nr.	Omschrijving
<b>Prijs en Indexering</b>	
1 P	Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlage 3 prijzenblad inzicht in de voor deze overeenkomst te hanteren prijzen en tarieven. Alle geoffreerde prijzen zijn inclusief alle kosten, maar exclusief btw.
2 P	<p>De prijs is uitgesplitst in twee delen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Apparaatprijs (AP)</b></li> <li>- <b>Consumptieprijs (CP)</b></li> </ul> <p>De opbouw van de <b>CP</b> 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.</p> <p>De opbouw van de <b>AP</b> omvat alle kosten voor de dienstverlening. In de AP zijn minimaal de volgende kostencomponenten verdisconteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het leveren en gebruiksklaar installeren van de Warme- en koude drankenvoorzieningen (automaten) (inclusief waterslot met terugslagklep);</li> <li>- Het uitvoeren van preventief en correctief technisch onderhoud;</li> <li>- Het oplossen van technische storingen (tweede lijnstoringen);</li> <li>- Het leveren van onderkasten met lade en vakindeling;</li> <li>- Het leveren van alle benodigde (losse) ingrediënten ten behoeve van de warme dranken-automaten;</li> <li>- Voorzieningen voor het presenteren/aanbieden en opslaan van losse ingrediënten;</li> <li>- Het bijplaatsen van automaten en onderkasten op verzoek van de Deelnemende dienst;</li> <li>- Alle voor levering en dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen;</li> <li>- Coördinatie en aansturing;</li> <li>- Het meewerken aan klanttevredenheidsonderzoeken door Deelnemende dienst;</li> <li>- Het meewerken aan kwaliteitsaudits door derden;</li> <li>- Het verzorgen van managementrapportages;</li> <li>- Kosten voor implementatie en het organiseren van tussentijdse herijkingstesten (dosering) tijdens de looptijd van de Overeenkomst;</li> <li>- Inzet gekwalificeerd personeel, inwerken, opleiding en training en vervanging van personeel.</li> </ul> <p><b>Let op:</b> Voor de locaties waar Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de operatie geldt tevens dat onder de <b>AP</b> valt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het (dagelijks) verzorgen (reiniging en vullen) van de warme en koude drankenvoorzieningen, bijbehorende onderkasten en ingrediëntenunits;</li> <li>- Het oplossen van eerste lijnstoringen;</li> </ul>

Nr.	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het verzamelen van koffieresidu in de beschikbaar gestelde afvalbakken en op de aange- wezen plaats(en) neerzetten van de gevulde bakken; zonder gebruik van plastic zakken.</li> </ul>
3 P	<p>De prijzen staan vast tot 1 juli 2027. Deze prijzen en kosten kunnen vervolgens per 1 januari en/of per 1 juli worden geïndexeerd, zie eisen 5P t/m 7P.</p> <p>De prijs bestaat uit 2 onderdelen:</p> <p><b><u>Apparaatprijs (AP)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huur</li> <li>- Looncomponent: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Operating (voor de locaties met operating, zie bijlage 3 prijzenblad).</li> <li>o Preventief en correctief onderhoud (incl. tweede lijnstoringen).</li> </ul> </li> </ul> <p><b><u>Consumptieprijs (CP)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kostprijs voor alle koffieconsumpties incl. (losse) ingrediënten: koffie, suiker, melk, etc.</li> <li>- Kostprijs voor heet water en thee.</li> </ul> <p>De indexcijfers dienen gebaseerd te worden op april (mutatie t.o.v. voorgaande periode) voor de indexering in juli en op oktober voor de indexering in januari.</p> <p>Een verzoek tot indexering met onderbouwing dient minimaal 30 dagen voor het moment van indexatie (1 juli of 1 januari) schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager Categoriemanagement via e-mailadres <a href="mailto:consumptieendienstverlening@rvo.nl">consumptieendienstverlening@rvo.nl</a>. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande perioden kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend.</p>
4 P	<p><b><u>Indexering AP – huur</u></b> Het <b>component huur is geen</b> onderdeel van de jaarlijkse indexering.</p>
5 P	<p><b><u>Indexering AP – looncomponent:</u></b> De loonkosten bestaan uit de (dagelijkse) operatingwerkzaamheden (zie locaties perceel 2) (incl. oplossen van eerste lijnstoringen, het uitvoeren van technisch onderhoud en oplossen van tweedelijns storingen). Hier is geen aparte index voor. De indexering vindt plaats aan de hand van de loonindex voor zakelijke dienstverlening. Zie de toelichting hieronder: <a href="#">StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)</a></p> <p>Deze kosten kunnen eenmaal per jaar worden geïndexeerd per 1 januari (voor het eerst per 1 januari 2028).</p>
6 P	<p><b><u>Indexering CP – kosten voor ingrediënten en losse ingrediënten:</u></b> 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. <a href="#">StatLine - Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100</a></p> <p>Deze kosten kunnen tweemaal per jaar worden geïndexeerd per 1 juli en per 1 januari (voor het eerst per 1 juli 2027).</p>

Nr.	Omschrijving
<b>Facturering en Betaling</b>	
1 F	Opdrachtnemer voldoet aan de <a href="#">Handreiking basisfactuur Rijk   Logius</a> van e-facturatie via het Peppol netwerk of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het leveranciersportaal met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.

Nr.	Omschrijving
2 F	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
3 F	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Deelnemende dienst. Zonder dit inkoopordernummer kan Deelnemende dienst de levering of de factuur weigeren.
4 F	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Deelnemende dienst 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
5 F	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
6 F	Opdrachtnemer maakt bij zijn Inschrijving een (1) contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt
7 F	Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopssystemen voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van Inschrijver, en kunnen derhalve niet bij enige rijksdienst in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Inschrijver in zijn organisatie na gunning maakt.
8 F	Opdrachtnemer kan na gunning op verschillende wijzen met Deelnemende dienst communiceren. Dit kan via Peppol, DigiPoort of het leveranciersportaal. Opdrachtnemer dient op een van bovengenoemde wijzen aangesloten te zijn om met Deelnemende dienst te kunnen communiceren.
9 F	Opdrachtnemer dient bij gebruik van een elektronische koppeling op Peppol/DigiPoort binnen de daarvoor geldende termijn (vier maanden) aangesloten te zijn en vóór de startdatum van de eerste bestelling met succes een acceptatietest te hebben afgerond. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via Peppol/DigiPoort heeft afgerond, vindt communicatie via het leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het leveranciersportaal leidt tot het niet bestellen van producten/diensten bij betreffende Opdrachtnemer.
10 F	Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) de rijksdienst voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Opdrachtnemer zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Opdrachtnemer te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen bij Deelnemende dienst.
11 F	<p>Opdrachtnemer factureert achteraf per maand per locatie. Opdrachtnemer dient bij elke E-factuur via Peppol, Digipoort of het leveranciersportaal een duidelijke specificatie op basis van werkelijke verbruik toe te voegen.</p> <p>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.</p>
12 F	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.

Nr.	Omschrijving
13 F	<p>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 of:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de administratie m.b.t. de berekening van het beschikbaarheidspercentage juist en betrouwbaar is.</li> <li>- de administratie van de werkelijke tellerstanden juist en betrouwbaar is en aansluit bij de gefactureerde bedragen.</li> </ul> <p>De kosten voor deze accountantscontrole zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>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.</p>

Nr.	Omschrijving
<b>Communicatie en Rapportage</b>	
1 C	<p>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.</p> <p><b><u>Operationeel overleg:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor de locaties waar Opdrachtnemer ook de operatie verzorgt, geldt dat tenminste zes keer per jaar een overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen Opdrachtnemer en de facilitair medewerker van de betreffende locatie wordt georganiseerd.</li> <li>- Voor de locaties waar de cateraar de operatie verzorgt, geldt dat Opdrachtnemer op verzoek (gedeeltelijk) aansluit bij het operationeel overleg dat tenminste zes per jaar plaatsvindt tussen de cateringmanager en de facilitair medewerker van de betreffende locatie.</li> </ul> <p><b><u>Tactisch overleg:</u></b></p> <p>Tenminste vier keer per jaar, wordt een overleg tussen de leveranciers- en contractmanagers van Deelnemende dienst en Opdrachtnemer georganiseerd. Afhankelijk van de agenda sluit ook de productmanager en/of duurzaamheidexpert van de deelnemende dienst aan.</p> <p><b><u>Strategisch overleg:</u></b></p> <p>Een keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever (categoriemanager en contractmanager Categorie) en de Deelnemende dienst.</p>
2 C	<p>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.</p>

3 C	<p><b>Managementrapportage:</b> Opdrachtnemer draagt zorg voor inzichtelijkheid, voor Opdrachtgever en Deelnemende dienst, in actuele gegevens betrekking hebbende op (minimaal 1 x per maand):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Specificatie van het ingezette en operationele automatenpark bij Deelnemende dienst;</li> <li>- Specificatie uitgevoerd technisch onderhoud (preventief en correctief);</li> <li>- Specificatie van storingen (aantallen en soort) en oplostijd;</li> <li>- Specificatie tellerstanden en kosten;</li> <li>- Specificatie geleverde losse ingrediënten;</li> <li>- Specificatie ontvangen en afgehandelde klachten;</li> <li>- Resultaten overige KPI's.</li> </ul> <p>Deze informatie moet binnen twee weken na beëindiging van de maand beschikbaar zijn voor Deelnemende dienst.</p> <p>Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nader in te richten dashboards vanuit Deelnemende dienst</li> <li>- tevredenheidsonderzoeken in opdracht van Opdrachtgever/Deelnemende dienst</li> </ul> <p><b>Let op: voor een aantal automaten is de telemetrie uitgesloten.</b></p>
4 C	<p>KPI-rapportage (volgens de frequentie zoals aangegeven in bijlage 14 KPI-matrix)</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor inzichtelijkheid in actuele gegevens met betrekking tot de overeengekomen KPI's. Deze informatie moet binnen twee (2) weken na beëindiging van de maand/het kwartaal beschikbaar zijn voor Opdrachtgever en Deelnemende dienst.</p>
5 C	<p>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 zijn.</p>

Nr.	Omschrijving
<b>Personeel</b>	
1 P	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de tewerkstelling van haar personeel geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de in Nederland geldende regels (CAO, HACCP en andere relevante wet- en regelgeving).</p>
2 P	<p>Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de geldende huis- en beveiligingsregels van de Deelnemende dienst.</p>
3 P	<p>Medewerkers van Opdrachtnemer zijn vakkundig en hebben ervaring met het werken in bewoonde gebouwen.</p>
4 P	<p>Al het in te zetten personeel door Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van de werkzaamheden herkenbare bedrijfskleding te dragen</p>
5 P	<p>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>
6 P	<p>Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van de Deelnemende dienst dienen de Nederlandse en/of Engelse taal te beheersen.</p>
7 P	<p>In geval van ziekte en verlof zorgt Opdrachtnemer voor inzet van bekwame en ingewerkte vervanging, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd wordt.</p>
8 P	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de opdracht, beschikt over:</p>

Nr.	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs of ID-kaart);</li> <li>- 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 zes (6) maanden voor de datum van tewerkstelling bij Deelnemende dienst. Indien de VOG voor een andere opdrachtgever is afgegeven, dan is dit ook toegestaan mits de werkzaamheden overeenkomen;</li> <li>- Indien van toepassing een geldige verblijfs- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij Deelnemende dienst nog een half jaar geldig is.</li> </ul> <p>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.</p> <p>De kosten voor het aanvragen van de VOG gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>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, op verzoek van Deelnemende dienst aan dat de medewerkers beschikken over en voldoen aan de in dit document gestelde voorwaarden (o.a. VOG, identiteitsbewijs, opleiding).</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht de vereiste gegevens te administreren, actueel en op orde te houden en op verzoek van Deelnemende dienst binnen 24 uur ter beschikking te stellen.</p> <p>Bij vervanging van de vaste medewerkers door ziekte of andere omstandigheden dienen tevens bij inzet VOG's beschikbaar te zijn.</p>
9 P	<p>Voor een aantal ruimtes geldt dat de door Opdrachtnemer in te zetten medewerker(s) daar alleen onder begeleiding of in het bezit van screening A of B mag komen. Opdrachtnemer verleent medewerking aan een veiligheidsonderzoek (screening A of B) voor het in te zetten personeel. De kosten van het onderzoek zijn voor rekening van Deelnemende dienst.</p>
10 P	<p>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. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld. Verlies van sleutels en/of toegangspassen dient direct gemeld te worden bij de Deelnemende dienst.</p>

Nr.	Omschrijving
<b>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</b>	
1 M	<p>Opdrachtnemer dient te rapporteren over de totale CO2 uitstoot van het totale inkoopgewicht van ingrediënten (kg). Deze data dient gerapporteerd te worden per locatie binnen het contract.</p> <p>Aansluitend dient de Opdrachtnemer te rapporteren over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de methode waarmee de CO2-uitstoot is berekend;</li> <li>- welke levenscyclusfasen de CO2-uitstoot is berekend. (Geef de systeem grenzen/scope aan van de berekeningen);</li> <li>- het deel van de ingrediënten waarvoor de CO2-uitstoot is berekend;</li> </ul>

Nr.	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- het deel van de ingredienten waarvoor de CO<sub>2</sub>-uitstoot is berekend, op basis van specifieke CO<sub>2</sub>-data van de toeleverancier op productniveau;</li> <li>- de verificatie van de CO<sub>2</sub>-berekening door een derde partij. En zo ja, welke;</li> </ul>
2 M	Opdrachtnemer dient te rapporteren over het niveau/de trede van de CO <sub>2</sub> -Prestatieladder waar Opdrachtnemer aan voldoet of een gelijkwaardige methode.
3 M	<p>Opdrachtnemer dient het aandeel plantaardig: dierlijk voor het totaal inkoop eiwitgewicht te berekenen volgens de Eiweet methodiek voor Foodservice (<a href="#">website van Eiweet</a>).</p> <p>Deze data dient gerapporteerd te worden per locatie binnen de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient te rapporteren voor welk deel van het totaal inkoopgewicht 'het aandeel eiwitvolume plantaardig: dierlijk' berekend is (gewichts-%).</p>
4 M	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 6 voldoen.
5 M	Opdrachtnemer zamelt koffiedroes in op centrale plekken die door Deelnemende dienst zijn aangegeven.
6 M	<p>Opdrachtnemer gebruikt zo min mogelijk stuksverpakkingen waar dat mogelijk is, zonder dat de voedselverspilling toeneemt.</p> <p>Stuksverpakkingen zijn individuele, eenmalige verpakkingen die bedoeld zijn om één enkele portie of eenmalig gebruik te faciliteren. Dit betekent dat ze na eenmalig gebruik in de afvalverwerking belanden. We maken hierbij geen onderscheid tussen verschillende materialen. Voorbeelden hiervan binnen WKDV zijn individueel verpakte theezakjes, cupjes koffiemelk of suikersticks.</p> <p>De Opdrachtnemer geeft tweemaal per jaar voor benoemde productgroepen aan of er in stuksverpakkingen wordt ingekocht. Opdrachtnemer stelt na de eerste rapportage een voorstel op om stuksverpakkingen te verminderen.</p>
7 M	<p>Opdrachtnemer dient het gewicht van de koffiebonen te rapporteren die in een herbruikbare verpakking worden ingekocht.</p> <p>Onder herbruikbare verpakkingen wordt verstaan: een verpakking die is bestemd, is ontworpen en in de handel is gebracht om binnen haar levensduur verscheidene omlopen te maken door opnieuw te worden gevuld of gebruikt voor hetzelfde doel als waarvoor zij is ontworpen. Hiermee wordt de definitie van <a href="#">Verpact</a> gehanteerd.</p>
8 M	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 kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
9 M	Opdrachtnemer dient 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.

10 M	<p>Opdrachtgever heeft de ambitie om met dit contract ketentransparantie en eerlijke handel te stimuleren en verwacht hiervoor inspanning van Opdrachtnemer, zie tevens bijlage 14 KPI matrix.</p> <p>Opdrachtnemer dient binnen de scope van deze Overeenkomst te rapporteren over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het inkoopgewicht van koffiebonen waarvan kan worden aangetoond dat met toeleveranciers een contract is afgesloten ofwel aantoonbaar wordt samengewerkt voor een periode van 3 jaar of langer.</li> <li>- het inkoopgewicht van koffiebonen waarvan kan worden aangetoond dat een leefbaar inkomen wordt betaald en hoe binnen de relevante ketens wordt omgegaan met het begrip leefbaar inkomen, welke definities daarbij worden gehanteerd en op welke wijze wordt gewerkt aan het realiseren of benaderen van een leefbaar inkomen voor boeren, met aandacht voor contextverschillen per land of regio (bijvoorbeeld met een relevant programma zoals <a href="#">LIRP</a>, <a href="#">ALIGN</a> of gelijkwaardig).</li> <li>- het inkoopgewicht van koffiebonen waarvan kan worden aangetoond dat de extra betaalde premie (als gevolg van het betalen van een leefbaar inkomen) wordt geïnvesteerd in duurzame ontwikkelingsprojecten. Beschrijf hoe eerlijke en transparante inkoop hieraan bijdraagt en rapporteer over de voortgang en verdere ontwikkeling met aandacht voor contextverschillen per land of regio op een openbaar toegankelijke wijze.</li> <li>- de daadwerkelijk betaalde prijs voor groene (ongebrande) koffie en licht toe hoe deze prijs tot stand komt binnen de keten, zodat transparantie ontstaat over de economische verhoudingen tussen de verschillende schakels.</li> </ul> <p>Koffie, thee en cacao voldoen minimaal aantoonbaar aan de eisen van Fairtrade, of een gelijkwaardig keurmerk.</p> <p>Opdrachtnemer waarborgt dat alle aangeleverde claims, impactprojecten en samenwerkingen die worden genoemd in het kader van deze aanbesteding betrekking hebben op de relevante ketens en herkomstlanden en dat deze informatie (extern) verifieerbaar is.</p> <p>In gunningscriterium 2 'Eerlijke en transparante keten – Koffieboon met impact' wordt Inschrijver gevraagd om een beschrijving te geven van de koffieboon met impact'.</p>
11 M	<p>De opdrachtnemer dient eenmaal per jaar te rapporteren over de uitvoering van social return. Rapportage kan plaatsvinden op basis van een loonadministratie (bij rapportage van uren) of facturen (bij rapportage van bedrag). Opdrachtnemer kan gebruik maken van bestaande methodieken en/of registratiesystemen.</p>
12 M	<p>Met het toepassen van Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) richt de Rijksoverheid zich op het voorkomen en aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu in de toeleveringsketen. Het ISV-criterium zoals onderstaand opgenomen in zes stappen, is vertaald naar de toepassing voor WKDV in bijlage 11, Aanpak Internationale Sociale Voorwaarden.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen</li> <li>2. Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu</li> <li>3. Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen</li> <li>4. Monitor de praktische toepassingen en resultaten</li> <li>5. Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt</li> <li>6. Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing)</li> </ol>

### Specifieke aanvullende eisen locaties inclusief operatie door Opdrachtnemer

Op de locaties Alexanderveld 5 (Den Haag), Diepenhorstlaan 20-30 (Rijswijk) en Signaalrood 15 (Zoetermeer) vallend onder perceel 2, is Opdrachtnemer wel verantwoordelijk voor het verzorgen van de operatie werkzaamheden en het oplossen van 1ste lijnstoringen. Op deze locaties is namelijk geen cateringpersoneel aanwezig.

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de onderstaande eisen van toepassing zijn op de locaties waar Opdrachtnemer wel verantwoordelijk is voor de operatie van de Warme en koude drankvoorzieningen.

Nr.	Omschrijving
<b>Aanvullende eisen – locaties incl. operatie</b>	
1 AE	<p>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.</p> <p>Aan de kwaliteitsaudits en metingen (hygiëne) dient Opdrachtnemer kosteloos mee te werken. Indien Opdrachtnemer niet binnen 3 dagen haar medewerking verleent, wordt de automaat geacht te zijn afgekeurd. De herkeuring komt dan voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtgever en Deelnemende dienst behouden zich tevens het recht voor om te allen tijde door middel van metingen (door een onafhankelijke 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.</p> <p>De uitslag van de onafhankelijke organisatie is bindend.</p>
2 AE	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zowel in- als uitwendig reinigen van de WKDV (automaten en bijbehorende meubels/onderkasten). Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het schoonhouden van de vloer rondom 1 meter van de automaten en het eventuele blad waarop de WKDV staan (conform HACCP-richtlijnen). Het schoonmaken geschiedt met een natuurlijk, biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel.</p>
3 AE	<p>Opdrachtnemer garandeert een <u>minimale beschikbaarheid van 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.</p>
4 AE	<p>Storingen aan de automaten moeten zo snel mogelijk (gemeten binnen de kantooruren 07.00 uur tot 18.00 uur) na melding aan 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.</p> <p>Er worden twee typen storingen onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1<sup>e</sup> lijns storingen dienen op werkdagen binnen vier (4) kantooruren na melding beoordeeld, verholpen en gereed gemeld te zijn. Dit betekent: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Storingen gemeld vóór 13.30 uur dienen dezelfde werkdag voor het verstrijken van de vier (4) kantooruren te worden opgelost.</li> <li>o Storingen gemeld na 13.30 uur dienen uiterlijk de volgende werkdag voor het verstrijken van de vier (4) kantooruren te worden opgelost.</li> </ul> </li> </ul>

Nr.	Omschrijving
	Voor 2 <sup>de</sup> lijnstoringen (storingen waar een monteur voor moet komen) geldt op werkdagen een termijn van acht (8) kantooruren, gemeten vanaf het moment dat wordt vastgesteld dat er sprake is van een 2 <sup>de</sup> lijnstoring.
5 AE	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. Deelnemende dienst heeft het recht om, met opgave van reden, de vaste operator te laten vervangen indien deze niet goed functioneert.