

Bijlage B2 - Programma van Eisen

Warme Dranken en Koude Dranken 2027
Perceel 2 Koude Dranken

Europese Aanbesteding
Openbare Procedure

Kenmerk: WDKD2027

1 Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Eisen	Algemeen
1	Opdrachtnemer levert tijdens de looptijd van de Overeenkomst de dienstverlening zoals deze staat in het Beschrijvend document en Programma van Eisen (Bijlage B).
2	Opdrachtnemer verleent de dienstverlening op werkdagen tussen 07:00 – 18:00 uur.
3	Opdrachtnemer zorgt dat alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht beschikken over de benodigde werk- en verblijfsrechten en voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving.
4	Opdrachtnemer zorgt dat alle medewerkers van Opdrachtnemer die contact hebben met Opdrachtgever de Nederlandse taal voldoende beheersen om hun werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren, gebruikers te woord te staan, storingen af te handelen en veiligheidsinstructies te begrijpen.
5	Opdrachtnemer voert voorafgaand aan plaatsing van de automaten een schouw uit en controleert of de benodigde aansluitingen aanwezig zijn. Indien aansluitingen ontbreken of niet geschikt zijn, meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk aan Opdrachtgever.
6	Opdrachtnemer voert minimaal één keer per jaar een assortimentsgesprek met Opdrachtgever waarin ontwikkelingen, trends, gebruikerswensen en mogelijke wijzigingen in het aanbod worden besproken.
7	Opdrachtnemer levert en plaatst alleen nieuwe automaten na schriftelijk toestemming/opdracht van Opdrachtgever.
8	Opdrachtnemer verplaatst op verzoek van opdrachtgever maximaal één keer per jaar kosteloos de automaat zodat de vloer en wand achter de automaat kunnen worden gereinigd.
9	Opdrachtnemer verplaatst op verzoek van Opdrachtgever de automaten binnen de locatie of een van de andere locaties van Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> Het proces voor aanvraag van herplaatsing van de automaten wordt opgenomen in de Dossier Afspraken Procedures (DAP).
10	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd aan de KPI's zoals opgenomen in het Dossier Afspraken Procedures.

11	Opdrachtnemer reageert binnen vier uur op een storingsmelding tijdens de servicetijden 07:00 -18:00 uur. Kritieke storingen worden binnen één werkdag opgelost of er wordt een tijdelijke alternatieve voorziening aangeboden. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever verstaat onder kritieke storingen in ieder geval: • Volledig uitvallen van de machine, waardoor geen koude drank meer kan worden gezet; • Defect aan de verwarmingsunit, waardoor de koude drank niet op juiste temperatuur kan worden gebracht; • Elektrische problemen die de functionaliteit van het apparaat ernstig beperken; • Veiligheidsrisico's zoals kortsluiting of lekkages.
12	Opdrachtnemer werkt op verzoek mee aan audits van opdrachtgever.
13	Opdrachtnemer heeft een portal beschikbaar waar Opdrachtgever realtime informatie kan inzien. Het portal biedt minimaal inzicht in: • geplaatste automaten; • storingen; • onderhoud; • verbruik; • rapportages; • facturen. <i>Toelichting</i> De portal is 24 uur per dag beschikbaar, behoudens gepland onderhoud
14	Opdrachtnemer geeft voor alle dranken juiste en actuele informatie over allergenen. Dit gebeurt volgens de Europese en Nederlandse regelgeving. <i>Toelichting</i> De informatie is makkelijk te vinden voor gebruikers. Als er iets verandert in de ingrediënten of het recept, wordt de informatie direct aangepast. De informatie is digitaal beschikbaar via de portal of op een andere manier die Opdrachtnemer aanbiedt.
15	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens de looptijd van de overeenkomst altijd reserveonderdelen beschikbaar zijn voor de automaten.
16	Opdrachtnemer zorgt dat de automaten tijdens de hele periode veilig zijn en voldoen aan wet- en regelgeving over veiligheid, voedselveiligheid en elektrische installaties.
17	Opdrachtnemer zorgt tijdens de looptijd van de overeenkomst dat alle software, firmware en beveiligingsupdates worden gedaan zonder extra kosten voor Opdrachtgever.

18	Opdrachtnemer zorgt bij beëindiging van de overeenkomst voor een goede overdracht aan Opdrachtgever of volgende Opdrachtnemer zonder extra kosten voor Opdrachtgever.
Voorraadbeheer/Ingrediënten	
19	Opdrachtnemer zorgt voor dagelijks voorraadbeheer, de reiniging en de operationele verzorging van de automaten op de locaties zodat de automaten schoon, gebruiksklaar en beschikbaar blijven (zoals vastgesteld in de Dossier Afspraken Procedures).
20	Opdrachtnemer neemt maatregelen om storingen en onderbrekingen te voorkomen door te zorgen voor voldoende ingrediënten, bekertjes en tijdige reiniging van de automaten. <i>Toelichting</i> De prestatieafspraken en bijbehorende KPI's voor beschikbaarheid, voorraadbeheer en verzorging van de automaten worden opgenomen in de Dossier Afspraken Procedures (DAP).
21	Opdrachtnemer zorgt voor een vervangende medewerker bij ziekte, verlof of andere afwezigheid en informeert de contactpersoon van Opdrachtgever voorafgaand aan de werkzaamheden over de inzet van de vervangende medewerker. <i>Toelichting</i> De vervangende medewerker moet beschikken over de juiste kwalificaties om de taken uit voeren en is vooraf geïnstrueerd over de locatie en de uit te voeren werkzaamheden.
22	Opdrachtnemer zorgt dat haar medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op de locaties in bezit van een geldige VOG-41 en de geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend. De VOG mag bij starten werkzaamheden niet ouder zijn dan 12 maanden. <i>Toelichting</i> Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer bevestigen dat medewerkers aan deze verplichting hebben voldaan. Aanvullende afspraken hierover worden vastgelegd in Dossier Afspraken Procedures (DAP).
23	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldig beheer van verstrekte sleutels, toegangspassen en andere toegangsmiddelen van Opdrachtgever en houdt een actueel overzicht bij van verstrekte sleutels, toegangspassen en andere toegangsmiddelen. <i>Toelichting</i> Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer dit overzicht.
24	Opdrachtnemer meldt verlies, diefstal of mogelijk misbruik van sleutels, toegangspassen of andere toegangsmiddelen direct aan Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die aantoonbaar het gevolg is van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van Opdrachtnemer of haar medewerkers.

25	Opdrachtnemer beschikt over een digitaal systeem voor voorraadbeheer waarmee verbruik, voorraadniveaus en bevoorradingsmomenten per automaat kunnen worden gemonitord. Deze informatie is inzichtelijk via de portal.
26	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat geleverde ingrediënten bij plaatsing in de automaat beschikken over een resterende houdbaarheid die passend is bij het verwachte verbruik.
Automaten	
27	Opdrachtnemer levert automaten die gedurende de looptijd voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid, waaronder Verordening (EU) 852/2004.
28	Opdrachtnemer levert, plaatst en installeert de automaten binnen de door hem aangeboden levertijd, met een maximum van 12 weken na schriftelijke opdrachtverstrekking.
29	Opdrachtnemer adviseert tijdens een schouw een automaat met voldoende capaciteit voor het verwachte gebruik op de betreffende locatie.
30	Opdrachtnemer levert automaten met een capaciteit die aansluit bij het verwachte gebruik van de locatie of ruimte. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever heeft locaties en afdelingen variëren van een klein aantal medewerkers tot grote groepen van medewerkers. Afhankelijk van de locatie en of afdeling moet de automaat kunnen voldoen aan een minimaal aantal en/of maximaal aantal consumpties.
31	Opdrachtnemer levert automaten die beschikken over een energiebesparende stand-byfunctie. Op verzoek geeft Opdrachtnemer informatie welke maatregelen zijn getroffen om het energieverbruik te beperken.
32	Opdrachtnemer kan automaten aanpassen of configureren aan de fysieke situatie van de locatie, waaronder inbouwsituaties, pantry-opstellingen en ruimtelijke beperkingen. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever stelt deze eis omdat de komende jaren vaak verbouwingen plaatsvinden op locaties van Opdrachtgever. Bijvoorbeeld bij de Rechtbank Den Haag of een nieuwe locatie wordt opgeleverd, zoals bij Rechtbank Overijssel, locatie Almelo. Daarnaast zijn er ook regelmatig kleine interne verbouwingen aan pantry's waarbij aanpassingen aan de automaat moet plaatsvinden of maatwerk geleverd moet kunnen worden.
33	Opdrachtnemer verzorgt de automaten met een frequentie die passend is bij het gebruik van de locatie, zodat de automaten te allen tijde schoon, representatief, hygiënisch en gebruiksklaar zijn.
34	Opdrachtnemer levert gekoelde dranken op een temperatuur die voldoet aan de geldende voedselveiligheidsvoorschriften en geschikt is voor consumptie.

35	Opdrachtnemer voldoet aan toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid (bv HACCP) op basis van Europese en Nederlandse regelgeving en treft maatregelen die ervoor zorgen dat de kwaliteit en veiligheid van het drinkwater en de aangeboden dranken veilig blijft.
36	Opdrachtnemer voert preventief onderhoud en reiniging uit volgens de voorschriften van de fabrikant en de HACCP-richtlijnen.
37	Opdrachtnemer is verplicht om de beschikbaarheid van de automaten (werkdagen 07.00 – 18.00 uur) per locatie te meten en vast te leggen in de realtime informatie per locatie en in een totaaloverzicht. Storingen die niet zijn toe te rekenen aan Opdrachtnemer en geplande onderhoudswerkzaamheden worden niet in de berekening meegenomen. In de Dossier Afspraken Procedures (DAP) worden hier afspraken over gemaakt. <i>Toelichting</i> Voor het berekenen van de beschikbaarheid wordt de volgende formule gebruikt: <i>Werkelijke beschikbaarheid uren per maand / totaal uren per maand * 100.</i>
38	Opdrachtnemer levert automaten die meerdere smaakvarianten of verrijkingen kunnen aanbieden en waarvan het assortiment gedurende de looptijd kan worden aangepast aan veranderende gebruikerswensen.
39	Opdrachtnemer zorgt dat de materialen die in contact komen met drinkwater geschikt zijn voor levensmiddelen en voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
40	Opdrachtnemer levert installaties die beschikken over een KIWA-certificering of een gelijkwaardige certificering.
41	Opdrachtnemer zorgt dat de waterkranen (watertaps) en waterdispenser makkelijk schoon te maken zijn. <i>Toelichting</i> Als het nodig is voor de kwaliteit en veiligheid van het drinkwater zorgt Opdrachtnemer voor passende filters of zuiveringstechnieken.
40	Opdrachtnemer levert in beginsel automaten die storingen, voorraadtekorten en technische meldingen automatisch en realtime signaleren en doorgeven aan Opdrachtnemer.
41	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van reserveonderdelen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
42	Opdrachtnemer levert uitsluitend automaten die voldoen aan de toepasselijke Europese regelgeving en zijn voorzien van een geldige CE-markering.

Maatschappelijk verantwoord inkopen (MVOI)	
43	Opdrachtnemer toont aan dat bij de productie van automaten en verpakkingen zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van recyclebare, herbruikbare of biobased materialen om zo min mogelijk verpakkingsmateriaal te gebruiken dat slecht is voor het milieu.
44	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek beschikbare informatie over de milieuprestaties van de producten en dienstverlening.
45	Opdrachtnemer geeft inzicht in de herkomst van de producten en toeleveringsketen.
46	Opdrachtnemer organiseert het voorraadbeheer efficiënt en stemt bevoorradingsroutes en levermomenten af om onnodige vervoersbewegingen te beperken en CO2-uitstoot zoveel mogelijk te reduceren.
Klachtenprocedure	
47	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en geeft hiervan een kopie aan Opdrachtgever om intern te delen. Wijzigingen in de klachtenprocedure worden direct gemeld aan Opdrachtgever.
48	Opdrachtnemer neemt een klacht binnen 24 uur in behandeling.
49	Opdrachtnemer registreert digitaal de klacht met: beschrijving klacht, aard van de klacht, oplossingstermijn en tevredenheid van melder over oplossing. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht te blijken.
50	Opdrachtnemer rapporteert de klachten (ontvangen/afgehandeld/aantal en aard), doorlooptijd en genomen verbetermaatregelen bij de kwartaalrapportage aan Opdrachtgever van dat kwartaal.
51	Opdrachtnemer is verplicht binnen 5 werkdagen te reageren op een formele klacht van de contractmanager als deze ontevreden is over de dienstverlening. De reactie moet een analyse van de oorzaak en voorgestelde verbetermaatregelen en analyse van de oorzaak geven op de klacht.
52	Opdrachtnemer is binnen 5 werkdagen verplicht een herstelplan op te stellen voor de klacht, wanneer de contractmanager dit vereist en zorgt ervoor dat de benodigde maatregelen worden genomen. <i>Toelichting</i> Indien structureel blijkt dat klachten niet worden opgelost, kan opdrachtgever gebruikmaken van de contractuele mogelijkheden voor escalatie, herstelmaatregelen of beëindiging van de overeenkomst.

Rapportage	
53	Opdrachtnemer stelt via een online portal actuele managementinformatie beschikbaar per automaat en per locatie. De informatie bevat minimaal de onderwerpen die zijn opgenomen in het Dossier Afspraken Procedures. Daarnaast is een totaaloverzicht beschikbaar voor opdrachtgever. De informatie is toegankelijk voor de door opdrachtgever aangewezen gebruikers.
54	Opdrachtnemer stelt realtime informatie over storingen, verbruik en beschikbaarheid beschikbaar via de portal.
55	Opdrachtnemer voert gedurende de looptijd alle noodzakelijke software-, firmware- en beveiligingsupdates uit.
56	Opdrachtnemer laat gedurende de looptijd jaarlijks een onafhankelijke audit uitvoeren op de relevante kwaliteits-, voedselveiligheids- en duurzaamheidsaspecten van de dienstverlening en verstrekt het auditrapport binnen één maand na afronding aan de contractmanager van opdrachtgever.
Organisatie en beheer	
57	Opdrachtnemer stelt in samenwerking met Opdrachtgever uiterlijk binnen twintig (20) werkdagen na definitieve gunning van de Overeenkomst, het Dossier Afspraken Procedures (DAP) vast (bijlage F). <i>Toelichting:</i> Opdrachtnemer legt in ieder geval de volgende onderwerpen vast: • Implementatieplan, schouw en levering automaten per locatie bij Opdrachtgever; • Procedure levering (extra) automaat koop (na interne goedkeuring); • Procedure herplaatsing automaat binnen locatie of naar andere locaties; • Overlegstructuur en vastlegging en overig; • Proces realtime informatie/rapportage; • Contactpersonen toegang realtime informatie/rapportage; • Rapportage onderdelen (o.a. aantallen automaten/consumpties/storingen/herbestemming etc.); • Vaststellen KPI's; • Escalatie/Herstel/Ingebrekestelling; • Organisatiestructuur/Facturatie per locatie Opdrachtgever.
58	Opdrachtnemer zorgt dat de afspraken in de DAP voldoen aan de gestelde eisen in het programma van eisen (Bijlage B) en worden niet gebruikt voor afwijkingen op de Overeenkomst.
59	Opdrachtnemer zorgt dat goedkeuring van de DAP plaatsvindt door wederzijdse bevestiging per email.
60	Opdrachtnemer stelt één gemandateerde vaste accountmanager beschikbaar die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is.

	<i>Toelichting</i> De accountmanager houdt toezicht op naleving van de (raam)overeenkomst en op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. De accountmanager beschikt over voldoende mandaat om operationele en tactische besluiten af te stemmen en op te volgen en is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken de aan hen toegewezen accountmanager te vervangen, indien hier gronden voor aanwezig zijn. Opdrachtnemer geeft hieraan gevolg en zorgt dan in dat geval voor adequate overdracht.
61	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever in de DAP vast welke contactpersonen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever aanwezig zijn bij de verschillende overlegstructuren. <i>Toelichting</i> Partijen informeren elkaar als contactpersonen worden toegevoegd of vervangen en dragen in dat geval zorg voor een wijziging op het DAP.
62	Opdrachtnemer verstrekt binnen 3 werkdagen na het overleg een conceptverslag aan de contractmanager.
63	Opdrachtnemer neemt deel aan het jaarlijks strategisch overleg en minimaal 4 (vier) keer per kalenderjaar een tactisch overleg met contractmanagement.
64	Opdrachtnemer stelt een SPOC beschikbaar voor alle vragen van Opdrachtgever. De SPOC is een Single Point of Contact en is per e-mail en per telefoon bereikbaar. De SPOC is goed op de hoogte van de afspraken en informatie omtrent raamovereenkomst en Dossier Afspraken Procedures.
65	Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige overdracht van werkzaamheden en relevante informatie zodat de continuïteit van de dienstverlening niet wordt beïnvloed.
66	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren (07:00 uur tot 18:00 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar. Vragen van Opdrachtgever worden uiterlijk binnen één (1) werkdag in behandeling genomen en verstrekt uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen een inhoudelijke terugkoppeling of een planning voor verdere opvolging.
67	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening, beschikbaarheid van automaten, assortiment, leveringen, duurzaamheidsprestaties of contractafspraken.
Tariefstelling/facturering	
68	Opdrachtnemer zorgt dat tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's exclusief btw.
69	Opdrachtnemer gaat akkoord met het indexeren van de tarieven volgens: Looncomponent voor operating en verzorging StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)



Dienstencentrum
Rechtspraak

	• Consumpties koude dranken Consumentenprijzen; bijdrage en impact, CPI 2015=100, 2016-2025 CBS Het verzoek tot indexering moet uiterlijk 1 maand voor einde kalenderjaar gestuurd worden naar: aanbestedingen.rvdr@rechtspraak.nl en met kopie aan contractmanager team Inkoop LDCR. Na deze termijn wordt de aanvraag niet in behandeling genomen voor het volgend kalenderjaar. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever beoordeelt het verzoek op juistheid en onderbouwing conform de overeengekomen indexeringsmethodiek. Als de opdrachtgever het verzoek goedkeurt, mag Opdrachtnemer vanaf de eerste dag van het nieuwe kalenderjaar de nieuwe prijzen rekenen. Als de Opdrachtgever het niet goedkeurt (bijvoorbeeld KPI's niet zijn behaald) neemt de contractmanager contact op met Opdrachtnemer om de prijzen te bespreken en in overleg af te stemmen.
70	Opdrachtnemer specificeert facturen zodanig dat de gefactureerde bedragen herleidbaar zijn naar de overeengekomen tarieven.
71	Opdrachtnemer factureert vanuit de rechtspersoon aan wie de opdracht is gegund. <i>Toelichting</i> Dit geldt ook als er sprake is van onder aanneming.
72	Opdrachtnemer factureert de aanschaf/overname van de automaten via E-facturatie na ontvangst van de opdracht van Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever gaat in eerste instantie de automaten voor koude dranken leasen. Na de initiële contract termijn heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om automaten over te nemen of te kopen.
73	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf binnen 10 werkdagen na afloop van de kalendermaand per locaties: • Flex leaseprijs automaat • het aantal integrale consumptie tikprijzen (ICP)
74	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de factuur de volgende informatie bevat: • de wettelijk verplichte factuurgegevens; • factuurnummer en datum; • OIN nummer+ locatie; • aantal automaten; • periode van dienstverlening; • de kalendermaand waarop de factuur betrekking heeft; • inkoop (jaar)ordernummer(s) en bijbehorende omschrijving; • het sub totaal exclusief BTW; • het btw-percentage en bedrag; • het totaalbedrag inclusief btw.

75	Opdrachtnemer verstrekt binnen tien (10) werkdagen na melding van een onjuiste factuur een gecorrigeerde factuur, tenzij sprake is van een gemotiveerd geschil.
76	Opdrachtnemer stuurt uitsluitend elektronische facturen (e-facturen) naar de Opdrachtgever. Een e-factuur is een gestructureerd elektronisch bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Opdrachtnemer kan op vier manieren e-facturen verzenden: • Factuurportaal (via Leveranciersportaal) van de Rijksoverheid*; • Koppeling (direct) met Digipoort*; • E-factureren vanuit een (boekhoud)softwarepakket via Simplerinvoicing; • E-factureren via een dienstverlener. Voor meer informatie over e-factureren, zie: Hoe stuurt u een e-factuur aan de Rijksoverheid? Helpdesk e-factureren. Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen de specificaties die van belang zijn voor goede e-facturering vast in het DAP.