

Bijlage 1B - Programma van Eisen 3.0

Warme Dranken en Koude Dranken 2027
Perceel 1 – Warme 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, voor zover dit technisch mogelijk is en zonder aanpassing van aansluitingen.
9	Opdrachtnemer verplaatst op verzoek van Opdrachtgever de automaten binnen de locatie of een van de andere locaties van Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt hiervoor kosten in rekening zoals opgenomen in prijzenblad (Bijlage 3) bij de inschrijving. <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 van de Overeenkomst 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 warme drank meer kan worden gezet, • Defect aan de verwarmingsunit, waardoor de drank niet op juiste temperatuur kan worden gebracht, • Elektrische problemen die de functionaliteit van het apparaat ernstig beperken, • Veiligheidsrisico's zoals kortsluiting of lekkages. Onder reageren verstaan wij het registreren van de melding en het starten van de storingsafhandeling.
12	Opdrachtnemer werkt op verzoek mee aan audits van Opdrachtgever.
13	Opdrachtnemer heeft een portal beschikbaar waar Opdrachtgever realtime informatie kan inzien. De 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.
Automaten	
19	Opdrachtnemer levert, plaatst en installeert de automaten, die voldoen aan de toepasselijke Europese en Nederlandse productregelgeving, binnen de door hem aangeboden levertijd, met een maximum van 12 weken na schriftelijke opdrachtverstrekking voor koop. <u>Toelichting</u> Opdrachtgever verstrekt deze opdracht nadat voor de betreffende locatie de locatiescan is afgerond, de technische randvoorwaarden zijn vastgesteld en de definitieve aantallen en automaattypen schriftelijk zijn bevestigd. Opdrachtgever kan schriftelijk instemmen met een langere levertijd.
20	Opdrachtnemer kan automaten leveren als: • vrijstaand model (hoog volume met 200-500 consumpties per dag en midden volume met maximaal 200 consumpties per dag); Hiermee wordt bedoeld een complete automaat die zelfstandig op de vloer wordt geplaatst. • tafelmodel (basis model en voor pantry's); Hiermee wordt bedoeld een compacte automaat die op een bestaand werkblad, meubel of pantry voorziening wordt geplaatst. Het tafelmodel -basismodel heeft een eenvoudige display, met energiebesparende functies zoals automatische uitschakeling en is voor maximaal 25 gebruikers; Het tafelmodel voor pantries is een uitgebreid model met smartfuncties, telemetrie en programmeerbare energiebesparende functies waaronder automatische uitschakeling • inbouwmodel. Met inbouwmodel wordt bedoeld een uitvoering waarvan het uitgiftegedeelte wordt geïntegreerd in een wand, kast, pantry of ander meubel. De technische onderdelen mogen in, onder of achter het meubel worden geplaatst. De definitieve maatuitvoering en aansluitingen worden per locatie vastgesteld. Opdrachtnemer controleert bij een inbouwmodel de situatie op locatie en biedt binnen het aangeboden assortiment een passende uitvoering aan. Voor alle typen automaten geldt dat deze veilig en stabiel kunnen worden geplaatst, goed bereikbaar zijn voor (minder valide) gebruikers en onderhoud. In geval van maatwerk stelt Opdrachtnemer een offerte op, die moet worden goedgekeurd door Opdrachtgever. Het proces voor maatwerk wordt in de Dossier Afspraken Procedures (DAP) vastgelegd.

21	Opdrachtnemer biedt binnen het aangeboden assortiment passende configuraties en uitvoeringen aan voor de fysieke situatie van een locatie waaronder inbouwsituaties, pantry-opstellingen en ruimtelijke beperkingen. Opdrachtgever verwacht niet dat de fysieke afmeting van de omkasting van een bestaande automaat kan worden gewijzigd. <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.
22	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 minimumaantal en/of maximumaantal consumpties.
23	Opdrachtnemer adviseert tijdens de schouw (na gunning) welke automaat het meest geschikt is op basis van het verwachte aantal gebruikers en consumpties. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk welke automaat wordt afgenomen.
24	Opdrachtnemer levert automaten met een lekbak en opvangcapaciteit die passend zijn voor het beoogde gebruik en waarmee overstroming en vervuiling zoveel mogelijk worden voorkomen.
25	Opdrachtnemer levert met uitzondering van het basis tafelmodel uitsluitend automaten die storingen, voorraadtekorten en technische meldingen automatisch en realtime signaleren en doorgeven aan Opdrachtnemer Voor het basis tafelmodel zorgt Opdrachtnemer voor een passende werkwijze waarmee storingen en voorraadtekorten worden gesignaleerd, geregistreerd en tijdig opgevolgd.
26	Opdrachtnemer reinigt de automaten conform de geldende voedselveiligheidsvoorschriften en maakt waar mogelijk gebruik van milieuvriendelijke en biologisch afbreekbare reinigingsmiddelen.
27	Opdrachtnemer verzorgt de automaten met een frequentie die passend is bij de zetmethode, het gebruik van de locatie, zodat de automaten te allen tijde schoon, representatief, hygiënisch en gebruiksklaar zijn. De verzorging wordt per locatie vastgesteld en vastgelegd in Dossier Afspraken Procedures (DAP).
28	Opdrachtnemer levert per automaat een organizer voor diverse soorten thee, roerstaafjes en overige benodigheden die overzichtelijk, goed bereikbaar en bruikbaar is voor medewerkers met een lichamelijke, visuele of motorische beperking.

29	Opdrachtnemer geeft via het portal realtime inzicht in de actuele status van de automaten en de geregistreerde storingen Opdrachtnemer berekent en rapporteert na afloop van iedere kalendermaand de beschikbaarheid van de automaten gedurende de servicetijden. De rapportage bevat de beschikbaarheid per locatie en een totaaloverzicht. De rapportage wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen na afloop van de betreffende maand via het portal beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever op ieder moment actuele en eerdere rapportages kunnen raadplegen en downloaden. Storingen die niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend en vooraf geplande onderhoudswerkzaamheden worden niet in de berekening opgenomen. In de Dossier Afspraken Procedures (DAP) worden hier afspraken over gemaakt. <i>Toelichting</i> Voor het berekenen van de beschikbaarheidspercentage wordt de volgende formule gebruikt: (Totaal aantal service-uren minus de aan Opdrachtnemer toe te rekenen uitvaluren) / totaal aantal service-uren * 100%
30	Opdrachtnemer voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid, waaronder de HACCP-richtlijnen, relevante Europese en Nederlandse regelgeving.
31	Opdrachtnemer levert uitsluitend automaten die voldoen aan de toepasselijke Europese regelgeving en zijn voorzien van een geldige CE-markering.
Voorraadbeheer/Ingrediënten	
32	Opdrachtnemer zorgt voor het 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).
33	Opdrachtnemer neemt maatregelen om storingen en onderbrekingen te voorkomen door te zorgen voor voldoende ingrediënten, 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).
34	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 te voeren en is vooraf geïnstrueerd over de locatie en de uit te voeren werkzaamheden.
35	Opdrachtnemer zorgt dat haar medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op de locaties in bezit zijn 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).
36	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.
37	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.
38	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de doseringen voor koffie, espresso en cappuccino minimaal de volgende doseringen bevatten: • Koffie - instant: 1,4 gram • Koffie – verse bonen: 7,5 gram Voor verse bonen is 7,5 gram een goede ondergrens. Voor hoogwaardige koffie wordt in de markt 8 tot 10 gram gehanteerd. • Topping – 6,0 gram • Standaard consumptievolume – 125 ml (effectieve vloeistof). • Espresso – 60 ml (effectieve vloeistof)) • Melk -50 ml; • Overige dranken waarvoor een kleiner volume gebruikelijk is, mag Opdrachtnemer een passend receptgebonden volume instellen. <i>Toelichting</i> Hierbij behoudt Opdrachtgever zicht het recht om steekproefsgewijs de ingestelde doseringen te controleren, waarbij de kwaliteit en smaak van de consumptie behouden moeten blijven.



Dienstencentrum
Rechtspraak

39	Voor automaten die gebruikmaken van verse koffiebonen geldt dat de koffie wordt bereid met hoogwaardige koffiebonen met een consistente kwaliteit en smaakprofiel. De minimale dosering uit eis 38 is van toepassing. Voor instantkoffie blijft de in eis 38 opgenomen minimale dosering van 1,4 gram per consumptie gelden. De KPI hiervoor wordt opgenomen in het Dossier Afspraken Procedures (DAP).
40	Opdrachtnemer zorgt dat de koffiedrab wordt afgevoerd naar de plek of container die Opdrachtgever heeft aangewezen.
41	Opdrachtnemer organiseert het voorraadbeheer efficiënt en stemt bevoorradersroutes en levermomenten af om onnodige vervoersbewegingen te beperken en CO2-uitstoot zoveel mogelijk te reduceren.
42	Opdrachtnemer beschikt over een digitaal systeem voor voorraadbeheer waarmee het verbruik en de bevoorrading per automaat kunnen worden gemonitord. Deze informatie is inzichtelijk via de portal. Opdrachtnemer geeft minimaal inzicht in: • Het verbruik per automaat en per locatie; • Het actuele voorraadniveau voor zover dit door de automaat of het telemetrie systeem wordt geregistreerd. • Het laatst uitgevoerde bevoorradingsmoment; Verbruiksgegevens en beschikbare actuele voorraad gegevens zijn realtime beschikbaar. Opdrachtnemer gebruikt de beschikbare gegevens om de bevoorrading zodanig te organiseren dat voorraadtekorten zoveel mogelijk wordt voorkomen. Geplande bevoorradingsmomenten hoeven niet realtime vanuit het interne planningssysteem van Opdrachtnemer te worden weergegeven. Voor deze informatie volstaat een dagelijkse actualisatie.

43	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat geleverde ingrediënten bij plaatsing in de automaat beschikken over een resterende houdbaarheid die passend is bij het verwachte verbruik.
Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven & Inkopen (MVOI)	
44	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.
45	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek beschikbare informatie over de milieuprestaties van de producten, automaten en dienstverlening.
46	Opdrachtnemer geeft inzicht in de herkomst van de producten en toeleveringsketen, voor zover deze informatie redelijkerwijs beschikbaar is binnen de toeleveringsketen.
47	Opdrachtnemer gebruikt voor deze opdracht uitsluitend voertuigen die voldoen aan de op dat moment geldende toegangseisen van de milieuzones waarin de locaties van Opdrachtgever zijn gelegen. <i>Toelichting</i> Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat de ingezette voertuigen voldoen aan de geldende toegangseisen van de betreffende milieuzones.
48	Opdrachtnemer werkt desgevraagd mee aan het verstrekken van informatie over duurzaamheidsinitiatieven, certificeringen en ketenmaatregelen die betrekking hebben op de voor deze opdracht geleverde producten.
Klachtenprocedure	
49	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en verstrekt hiervan op verzoek een exemplaar aan Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> Wijzigingen in de klachtenprocedure worden direct gemeld aan Opdrachtgever.
50	Opdrachtnemer bevestigt binnen 24 uur de ontvangst van de klacht en neemt deze in behandeling.
51	Opdrachtnemer registreert digitaal de klacht met: datum ontvangst, beschrijving klacht, aard van de klacht, oplossingstermijn en tevredenheid van melder over de oplossing. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht te blijken.
52	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over het aantal ontvangen en afgehandelde klachten, de aard van de klachten, de doorlooptijden en de genomen verbetermaatregelen.
53	Opdrachtnemer reageert binnen 5 werkdagen op een formele klacht van de contractmanager. De reactie bevat minimaal een analyse van de oorzaak van de klacht en de voorgestelde verbetermaatregelen.

54	Opdrachtnemer stelt binnen 5 werkdagen een herstelplan op indien de contractmanager dit verlangt. Het herstelplan bevat minimaal de oorzaak van het probleem, de te nemen maatregelen, de verantwoordelijke functionaris en de planning voor uitvoering. <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	
55	Opdrachtnemer stelt via een online portal realtime managementinformatie beschikbaar per automaat en per locatie, waarbij de informatie minimaal de onderwerpen bevat die zijn opgenomen in de Dossier Afspraken Procedures (DAP). Daarnaast is een totaaloverzicht beschikbaar voor Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> De informatie is toegankelijk voor de door Opdrachtgever aangewezen gebruikers.
56	Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks de meest recente auditrapporten, certificeringsrapporten of controleverklaringen die betrekking hebben op de kwaliteits-, voedselveiligheids- en milieumanagementsystemen die voor deze opdracht worden ingezet. Als een volledig rapport vertrouwelijke bedrijfsinformatie bevat, mag Opdrachtnemer een geldig certificaat of een managementletter verstrekken. Commerciële persoonsgegevens en concurrentie gevoelige informatie mogen worden geanonimiseerd of onleesbaar worden gemaakt, voor zover wij op basis van de verstrekte informatie kunnen vaststellen of aan deze eis wordt voldaan.
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; • KPI-methodiek en meetwijze; • 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 eisenen worden niet gebruikt voor afwijkingen op de Overeenkomst.
59	Opdrachtnemer zorgt dat goedkeuring van de DAP plaatsvindt door wederzijdse bevestiging per e-mail.
60	Opdrachtnemer stelt één gemandateerde vaste accountmanager beschikbaar die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. <i>Toelichting</i> Bij vervanging van de accountmanager vindt een zorgvuldige overdracht plaats zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever. 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. <i>Toelichting</i> 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. De SPOC beschikt over voldoende kennis en bevoegdheden om vragen zelfstandig af te handelen of intern uit te zetten.
65	Opdrachtnemer zorgt bij personeelwisselingen, vervanging of beëindiging van werkzaamheden voor een zorgvuldige overdracht van werkzaamheden en relevante informatie zodat de continuïteit van de dienstverlening niet wordt beïnvloed.



Dienstencentrum
Rechtspraak

66	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren (07:00 uur tot 18:00 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar. <i>Toelichting</i> Vragen van Opdrachtgever worden uiterlijk binnen één (1) werkdag in behandeling genomen en verstrekt uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen een inhoudelijke reactie 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, of andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst.
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 operatie en verzorging StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) - Consumpties warme dranken zoals koffie, thee en cacao StatLine - Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100 Binnen de integrale consumptie tikprijs hanteren wij de volgende componenten en percentages: - Loonkosten: 40%; - Ingrediënten koffie, thee: 45%; - Losse ingrediënten en bekertjes 15% 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 volgende 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.

	Voor het vervangen van materialen stelt Opdrachtgever een aparte offerte op en legt deze ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Na akkoord Opdrachtgever factureert Opdrachtnemer overeenkomstig de eisen zoals opgenomen in dit document
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 van de automaten na opdracht en levering van de automaat via E-facturatie na ontvangst van een schriftelijke opdracht.
73	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf binnen 10 werkdagen na afloop van de kalendermaand per locaties: • het aantal integrale consumptie tikprijzen (ICP)
74	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de factuur de volgende informatie bevat: • de wettelijk verplichte factuurgegevens; • OIN-nummer + locatie • factuurnummer en datum; • aantal automaten; • periode van dienstverlening; • het factuuradres; • de kalendermaand waarop de factuur betrekking heeft; • inkoop (jaar)ordernummer(s) en bijbehorende omschrijving; • het subtotaal 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.

