

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor Warme- en koude drankenvoorziening ten behoeve van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) met kenmerk: 202602174

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

Eis	Algemene eisen (A)
A.1	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst te voorzien in de totale behoefte aan Dienstverlening zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument.
A.2	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.
A.3	Naar aanleiding van de verificatietest worden de doseringen/melanges vastgesteld. Deze worden opgenomen als bijlage bij de Overeenkomst en jaarlijks gemeten. De prijs (AP en CP) van de Inschrijving staat vast en verandert door tussentijdse aanpassingen niet.
A.4	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 WKDV heeft doorgevoerd op de locaties die deel wensen te nemen aan die aanpassing. Deze tussentijdse smaaktest staat los van de verificatietest tijdens de implementatieperiode.
A.5	Als er geen mogelijkheid op locatie is en (bij de automaten) geen ruimte aanwezig is voor het lokaal opslaan van losse ingrediënten e.d. dient Opdrachtnemer dit, in overleg met Deelnemende dienst, zelf te verzorgen en te bekostigen. Bijvoorbeeld door het plaatsen van displays.

Eis	Warme- en koude drankenvoorziening (WKDV)
WDA.1	Bij het aanbieden van automaten, dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat bekertjes van verschillende formaten onder het uitgiftepunt van de automaat moeten passen. De hoogte van het uitgiftepunt kan handmatig door de gebruiker worden aangepast om bekertjes van verschillende maten onder het uitgiftepunt te kunnen plaatsen.
WDA.2	Apparaten dienen te zijn voorzien van een bekerdetectiesysteem.
WDA.3	De WKDV dienen minimaal het volgende assortiment te leveren: Type 1 automaat: Automaat met instant koffie en melk op basis van poedertopping: • koffie, espresso, cappuccino en latte macchiato met regelbare sterkte; • chocolademelk (cacao); • thee (zwarte thee); • melk en suiker (met regelbare dosering); • koud en heet water. Type 2A en 2B automaat: Automaat met verse koffiebonen en melk op basis van poedertopping: • koffie, espresso, cappuccino en latte macchiato met regelbare sterkte; • chocolademelk (cacao); • melk en suiker (met regelbare dosering); • koud en heet water. Type 3 automaat: Automaat met verse koffiebonen en vloeibare melk • koffie, espresso, cappuccino en latte macchiato met regelbare sterkte; • chocolademelk (cacao);

	• melk en suiker (met regelbare dosering); • koud en heet water. Alle consumpties dienen minimaal 125cc. te bevatten, m.u.v. espresso, hiervoor geldt een minimale vulling van 60cc. Losse ingrediënten bij type 2A, 2B en 3 automaat: • suikersachets en zoetjes; • roerstaafjes; • creamersachets; • sachets cafeïnevrije koffie; • thee: ○ Type 2A en 2B automaat: minimaal 5 soorten theezakjes (theezakjes mogen geen microplastics bevatten); ○ Type 3 automaat: minimaal 5 soorten verse thee met bijhorende zakjes.
WDA.4	In de automaten wordt gebruik gemaakt van plantaardige of dierlijke melk (topping of vloeibaar afhankelijk van type automaat). Na gunning wordt bepaald welke automaten koemelk krijgen en welke automaten plantaardige melk. De prijs voor beide soorten melk is zowel voor vloeibaar als topping gelijk.
WDA.5	Alle typen automaten beschikken over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat eindgebruikers geen gebruik maken van de voorziening deze wordt uitgeschakeld. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven. Onder 'een periode' wordt in ieder geval verstaan: het weekend (vrijdagavond vanaf 18.00 uur tot maandagochtend 07.00 uur) en doordeweeks elke avond vanaf 18.00 uur tot 's morgens 07.00 uur. De wachtstand en/of tijdschakelaar dient echter door eindgebruikers zelf met één druk op een knop opgeheven te kunnen worden zodra zij de automaat weer in gebruik willen nemen.
WDA.6	De zetcapaciteit van de automaat dient voldoende te zijn voor het aantal gebruikers dat is aangewezen op de warme- en koude drankenvoorziening en moet de hele dag beschikbaar zijn (07.00 uur – 18.00 uur).
WDA.7	Bij uitgifte van dranken mogen nadrukkelijk géén (ingrediënt)resten van de vorige consumptie in de volgende consumptie terecht komen.
WDA.8	Alle automaten zijn voorzien van een registratiemogelijkheid per consumptie per soort, inclusief heet en koud water.
WDA.9	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een automaat zonder gegevensdragers uit te vragen indien die behoefte ontstaat gedurende de looptijd van de Overeenkomst (bij aanvang Overeenkomst niet van toepassing). Automaten zonder gegevensdragers mogen niet communiceren naar buiten (dus ook niet om storingen of standen door te geven). Tellerstanden, eventuele storingen en overige registratie dienen handmatig te worden uitgelezen.
WDA.10	De automaten 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 automaten ruimte bieden voor een communicatie uiting, dan dient hiervoor een voorstel te worden gedaan dat vervolgens, indien akkoord, definitief kan worden geplaatst.
WDA.11	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 automaten mogen geen geluidsoverlast veroorzaken in aangrenzende werkruimtes. Dit geldt ook voor de geluidsproductie van het zetproces zelf. De keuze voor een consumptie uit de automaten is in het Nederlands weergegeven.
WDA.12	Op de locaties zijn er gebruikers die een beperkt of geen gezichtsvermogen hebben en rolstoelgebruikers. Opdrachtnemer dient voor deze beperkte doelgroep een oplossing te

	kunnen bieden. Hiervoor kunnen in overleg met en na goedkeuring van de Deelnemende diensten kosten in rekening worden gebracht. Indien er gebruik wordt gemaakt van deze oplossing, dan zal dit na gunning worden opgenomen met Opdrachtnemer.
WDA.13	Het energiegebruik van automaten voor warme dranken overschrijdt de volgende grenswaarden niet. Grenswaarden gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2: • 'OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L; • 'table top machines': < 190 Wh/L; • 'free standing machines': < 140 Wh/L. De machines worden gedefinieerd op basis van doorvoer-capaciteit, volgens de volgende waarden: • 'OCS' (Office Coffee Solution): 5l/24h; • 'table top machines': 15l/24h; • 'free standing machines': 30l/24h. Het protocol, inclusief bijlage met een format voor een zelfverklaring volgens EVA EMP 3.1B, is gratis op te vragen bij de European Vending & Coffee Service Association. Let op: Inschrijver dient bij Inschrijving bewijsmiddelen aan te leveren dat de aangeboden automaten hieraan voldoen.
WDA.14	De automaten dienen te beschikken over voldoende lekcapaciteit ten einde verstoringen en vervuiling te voorkomen. In overleg met Opdrachtgever kunnen een aantal machines worden aangesloten op waterafvoer. Voor het overgrote deel van de machines geldt dat deze mogelijkheid er niet is; hierbij wil Opdrachtgever zo veel mogelijk lekbakken aansluiten op een container/opvangbak/jerrycan onder de machine met een capaciteit van minimaal 10L. Dit om uitval van machines zo veel mogelijk te beperken.
WDA.15	De automaten dienen staand (type 1) of op een bestaand (vast) meubel geplaatst te worden (type 2A, 2B en 3). Bijlage 15, Inventarisatie per locatie NVWA, bevat nadere informatie over locatiekenmerken van de NVWA locaties. Opdrachtnemer dient, indien noodzakelijk en/of gewenst, bijpassende onderkasten te leveren. Onderkasten zijn circulair (gemaakt van gebruikte materialen of reststromen). Deze onderkasten dienen voorzien te zijn van: - Een lade met een vakverdeling t.b.v. de losse ingrediënten; - Een passende en representatieve opbergmogelijkheid voor de bekers van Opdrachtgever (in overleg met Opdrachtnemer) Opdrachtnemer dient passende opbergmogelijkheden te bieden voor losse ingrediënten en eventueel voor herbruikbare bekers in het geval een staande automaat wordt geplaatst. De te leveren opbergmogelijkheden en onderkasten blijven eigendom van Opdrachtnemer.
WDA.16	Er is geen ruimte om producten gekoeld te bewaren. Indien Opdrachtnemer zijn producten/ingrediënten gekoeld moet bewaren moet hij zelf zorg dragen voor geschikte bewaarmiddelen. Plaatsing van deze middelen vindt plaats in overleg met de Deelnemende dienst. Deze koelmiddelen zijn volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

EIS	Levering en dienstverlening (L)
L.1	Het aantal automaten kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen (herplaatst, geretourneerd of bijbesteld worden). Voor verplaatsingen mag Opdrachtnemer € 150,- excl. btw per interne verplaatsing en € 300,- excl. btw per externe verplaatsing (buiten het adres) in rekening brengen (verplaatsen incl. gebruiksklaar installeren). Verplaatsingen binnen en buiten een gebouw dienen binnen maximaal drie (3) weken, na het verzoek hiertoe, te worden uitgevoerd.

L.2	Indien Deelnemende dienst wenst om een automaat vroegtijdig te retourneren, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om een bedrag van maximaal 6 maanden van de huurkosten van de betreffende automaat in rekening te brengen. Indien de resterende termijn (looptijd van de Overeenkomst) korter is dan 6 maanden wordt de resterende termijn in rekening gebracht.
L.3	Extra (additioneel op het bij implementatie geplaatste aantal automaten) automaten worden door Opdrachtnemer gedurende het contract binnen maximaal tien (10) weken na aanvraag gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door Deelnemende dienst aangegeven plaats en afgesproken tijdstip of eerder indien mogelijk.
L.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig is om de service en het onderhoud aan de automaten te garanderen.
L.5	Opdrachtnemer zorgt voor levering en voorraadbeheer van ingrediënten in de ter beschikking gestelde ruimten/opbergmogelijkheden.
L.6	De gevraagde Dienstverlening wordt uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren (07.00 tot 18.00 uur), waarbij Opdrachtnemer verstoringen van het werkproces op de locaties tot een minimum beperkt.
L.7	Opdrachtnemer dient de automaten schoon te maken, conform HACCP, met een natuurlijk biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel. Het betreft het reinigen van de automaat, zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde (in en uitwendig) en het, tijdens de verzorgingsronde, schoonhouden van de vloer rondom 1 meter van de automaat en het blad waar de machine op staat (verwijderen van koffievlekken en gemorste ingrediënten) inclusief de binnen- en buitenkant van de onderkast. Dit geldt ook voor de bovenzijde van de automaat en de lades/opbergunits die worden gebruikt voor de losse ingrediënten.
L.8	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. Opdrachtnemer dient hiervoor een passende oplossing aan te bieden (bv. het werken met wisselsets).
L.9	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat ongedierte (muizen, mieren, vliegen, enz.) in de automaat wordt voorkomen. Bij constatering van ongedierte wordt in samenwerking met Deelnemende dienst(en) gewerkt aan maatregelen/oplossingen.
L.10	Opdrachtnemer dient jaarlijks in overleg met Deelnemende dienst kosteloos elke automaat te verschuiven voor een schoonmaaksessie onder de automaat en de wanden achter de automaat. De schoonmaaksessie wordt door het schoonmaakbedrijf van Deelnemende dienst verzorgd.
L.11	Aan het eind van de contractperiode worden de automaten en eventuele toebehoren kosteloos door Opdrachtnemer afgekoppeld en afgevoerd. Dit gebeurt in overleg met Deelnemende dienst en de eventuele nieuwe Opdrachtnemer.

EIS	Implementatie (IM)
IM.1	Binnen een maand na definitieve gunning stelt Opdrachtnemer in overleg met Deelnemende dienst een implementatieplan op voor de start van het nieuwe contract. Dit plan beschrijft het totaal aan relevante activiteiten die uitgevoerd moeten worden met minimaal de volgende elementen hierin beschreven: - Activiteiten, verantwoordelijkheden en planning implementatie dienstverlening; - Zaken die Deelnemende dienst moet aanleveren; - Communicatieplan (incl. overlegstructuur); - Hoe wordt omgegaan met de toelieferingen van apparatuur en ingrediënten; - Nazorgplan. Kosten voor de implementatie kunnen niet bij Deelnemende dienst of Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
IM.2	Tijdens het implementatietraject treedt de komende partij op als projectleider en stemt de planning af met de latende partij. Opdrachtnemer zal hiervoor i.o.m. Deelnemende dienst een passende planning opstellen.
IM.3	Informatie met betrekking tot de levering van goederen (logistiek) zal na gunning worden verstrekt.

EIS	Storingen, klachten en beschikbaarheid (S)
S.1	Opdrachtnemer garandeert een <u>minimale beschikbaarheid van 98%</u> per maand gerekend over alle automaten per locatie. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van de automaten, alsmede de beschikbaarheid van losse ingrediënten.
S.2	De beschikbaarheid van de automaten wordt gemeten op werkdagen tussen 07.00 uur en 18.00 uur, uitgedrukt in uren per maand afgerond naar boven. Het beschikbaarheidspercentage wordt per locatie als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100.
S.3	Storingsmeldingen dienen door de automaat zelf aan Opdrachtnemer te worden gemeld. Aanvullend dient het ook mogelijk te zijn voor Deelnemende diensten om storingen telefonisch te melden bij Opdrachtnemer. 1 ^e lijns storingen dienen op werkdagen <u>binnen vier (4) kantooruren na melding</u> beoordeeld, verholpen en gereed gemeld te zijn bij de Deelnemende dienst. Opdrachtnemer dient de storingen zelf bij te houden in het eigen systeem ten behoeve van de managementrapportage.
S.4	Storingen aan de automaten moeten zo snel mogelijk (gemeten binnen de kantooruren 07.00 uur tot 18.00 uur) na melding aan de Opdrachtnemer worden opgelost. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat bijvoorbeeld door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten. Er worden twee typen storingen onderscheiden: 1 ^e lijns storingen moeten binnen vier (4) uur (gemeten binnen de kantooruren) na het moment van melding bij Opdrachtnemer worden opgelost. Dit betekent: - Storingen gemeld vóór 13.00 uur dienen dezelfde werkdag voor het verstrijken van de vier (4) kantooruren te worden opgelost. - Storingen gemeld na 13.00 uur dienen uiterlijk de volgende werkdag voor het verstrijken van vier (4) kantooruren te worden opgelost. Voor 2 ^e lijns storingen (storingen waar een monteur voor moet komen) geldt een oplostermijn van acht (8) kantooruren, gemeten vanaf het moment van de eerste melding.
S.5	Wanneer de automaat langer dan twee (2) werkdagen (na de initiële melding) niet beschikbaar is, dient er binnen 48 uur een vervangende oplossing aangeboden te worden. Bij locaties of etages waar slechts 1 automaat aanwezig is, dient er in overleg met Deelnemende dienst per direct een oplossing geboden te worden om de continuïteit van het bieden van warme en koude dranken te borgen.
S.6	In geval van ernstige calamiteiten zoals lekkages, kortsluiting of brand(gevaar) mag Deelnemende dienst zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de automaten openen. Opdrachtnemer zal hiervan op de hoogte gesteld worden. Hiervoor dient op locatie een sleutel aanwezig te zijn.
S.7	Voor het melden van storingen, klachten en wensen stelt Opdrachtnemer een "single point of contact" (SPOC) beschikbaar en garandeert dat dit ten minste bereikbaar is op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur. Opdrachtnemer zal storingen en klachten na oplossing en afhandeling hiervan afmelden bij Deelnemende dienst.
S.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op ieder koffieautomaat zichtbaar wordt aangegeven dat een storing is gemeld, waarmee voor gebruikers duidelijk is dat de storing reeds is doorgegeven en in behandeling is.

EIS	Prijs en indexering (PI)
PI.1	Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlage 3 inzicht in de voor deze overeenkomst te hanteren prijzen en tarieven. Alle geoffreerde prijzen zijn inclusief alle kosten. Andere kosten dan uitgevraagd in het prijzenblad komen niet in aanmerking voor vergoeding.

PI.2	De prijs bestaat uit 2 onderdelen: 1. Apparaatprijs (AP) - Huur; - Looncomponent. De opbouw van de AP omvat alle kosten voor de Dienstverlening. In de AP zijn minimaal de volgende kostencomponenten verdisconteerd: - Het leveren en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten (inclusief waterslot met terugslagklep); - Het (dagelijks) verzorgen (reiniging en vullen) van de warme drankenautomaten, bijbehorende onderkasten en ingrediëntenunits; - Het uitvoeren van preventief en correctief technisch onderhoud; - Het oplossen van technische storingen; - Het leveren van onderkasten met lade- en vakindeling; - Voorzieningen voor het presenteren/aanbieden en opslaan van losse ingrediënten en eventueel bekertjes bij de automaat; - Het terugnemen en/of in (tijdelijke) opslag nemen van automaten en onderkasten op verzoek van Deelnemende dienst; - Het bijplaatsen van automaten en onderkasten op verzoek van de Deelnemende dienst; - Het meewerken aan gasttevredenheidsonderzoeken door Deelnemende dienst; - Het meewerken aan kwaliteitsaudits door derden; - Het verzorgen van managementrapportages; - Kosten voor implementatie en het organiseren van tussentijdse samentelling (dosering) tijdens de looptijd van de Overeenkomst; - Inzet gekwalificeerd personeel, inwerken, opleiding en training en vervanging van personeel. 2. Consumptieprijs (CP) - Kosten voor ingrediënten: koffie en cacao; - Kosten voor losse ingrediënten: suikersachets en zoetjes, roerstaafjes, creamersachets, thee en sachets cafeïnevrije koffie. In het prijzenblad worden de AP en CP voor de verschillende typen automaten afzonderlijk uitgevraagd. De opbouw van de CP omvat alle kosten voor de ingrediënten en is alleen van toepassing op de verstrekking van warme dranken en niet op koud water. Voor de verstrekking van koud water worden geen kosten in rekening gebracht.
PI.3	De prijzen staan vast tot 1 juli 2027. Deze prijzen en kosten kunnen vervolgens per 1 juli en/of 1 januari worden geïndexeerd, zie eisen PI.4 t/m PI.6. De prijs bestaat uit 2 onderdelen: <u>Apparaatprijs (AP)</u> - Huur; - Looncomponent. <u>Consumptieprijs (CP)</u> - Kosten voor ingrediënten: koffie en cacao; - Kosten voor losse ingrediënten: suikersachets en zoetjes, roerstaafjes, creamersachets, thee (minimaal 5 soorten theezakjes) en sachets cafeïnevrije koffie. De indexcijfers dienen gebaseerd te worden op september (mutatie t.o.v. dezelfde maand in het jaar ervoor) voor de indexering in januari en op maart voor de indexering in juli. Een verzoek tot indexering met onderbouwing dient minimaal 60 dagen voor het moment van indexatie (1 juli of 1 januari) schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager Categoriemanagement via e-mailadres consumptieavedienstverlening@rvo.nl. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht.

	Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend.
PI.4	Indexering AP – huur Het component huur kan niet worden geïndexeerd.
PI.5	Indexering AP – looncomponent: De loonkosten bestaan uit de (dagelijkse) operatingwerkzaamheden (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: StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) Deze kosten kunnen eenmaal per jaar worden geïndexeerd per 1 januari (voor het eerst per 1 januari 2028).
PI.6	Indexering CP – kosten voor ingrediënten en losse ingrediënten: 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. StatLine - Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100 Deze kosten kunnen tweemaal per jaar worden geïndexeerd, per 1 juli en per 1 januari (voor het eerst per 1 juli 2027).

EIS	Financiële eisen en facturatie (F)
F.1	Na implementatie factureert Opdrachtnemer achteraf per maand en per locatie. Opdrachtnemer dient bij elke E-factuur via Peppol een duidelijke specificatie op basis van werkelijke verbruik toe te voegen. Op elke factuur wordt per locatie gespecificeerd: enerzijds AP en anderzijds CP x het totaal aantal verbruikte consumpties (exclusief koud water). Tevens als bijlage het soort consumpties (exclusief koud water) per locatie en per machine.
F.2	Facturering geschiedt vanuit één (1) kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Deelnemende dienst.
F.3	Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor om 1 x per jaar een accountantscontrole te laten uitvoeren door Opdrachtnemer. De accountantsverklaring naar aanleiding van deze controle geeft inzage in of: - de administratie m.b.t. de berekening van het beschikbaarheidspercentage juist en betrouwbaar is. - de administratie van de werkelijke tellerstandten juist en betrouwbaar is en aansluit bij de gefactureerde bedragen. - De kosten voor deze accountantscontrole zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.
F.4	Inschrijver vrijwaart de Aanbestedende dienst en de Deelnemende diensten voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.
F.5	Inschrijver offreert de prijzen als volgt: - het bedrag exclusief Nederlandse btw en eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU; - het btw-bedrag in Nederland en de eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU en; - het bedrag inclusief Nederlandse btw/inclusief verschuldigde omzetbelasting buiten de EU.

F.6	Indien Inschrijver aangeeft dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan de Aanbestedende dienst overlegt, binnen vijftien kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.
F.7	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien u deze ten onrechte niet of voor een onjuist bedrag bij de Aanbestedende dienst in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-voldoening in Nederland en buiten de EU ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Opdrachtnemer. Wanneer de Aanbestedende dienst en/of de Deelnemende dienst(en) een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Aanbestedende dienst en/of de Deelnemende dienst(en) zelf verantwoordelijk voor de voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).
F.8	Inschrijver staat ervoor in dat de door geoffreerde bedragen inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn, onder welke naam dan ook en waar ook ter wereld geheven.
F.9	Inschrijver vrijwaart de Aanbestedende dienst en de Deelnemende dienst(en) voor eventuele aanspraken van een belastingdienst voor elke heffing, belasting en een bijdrage die gelijk te stellen is met een heffing of belasting, zowel in Nederland als buiten Nederland.

EIS	Communicatie en rapportage (C)
C.1	Opdrachtnemer dient beschikbaar te zijn voor onderstaande overlegmomenten. Deze vinden plaats tussen Opdrachtgever, Deelnemende dienst en Opdrachtnemer om de resultaten van de KPI's te bespreken en eventueel benodigde acties uit te werken. Opdrachtnemer zal steeds binnen 1 week na overleg zorgdragen voor schriftelijke verslaglegging. <u>Operationeel overleg:</u> Wordt naar behoefte van de Deelnemende dienst ingepland. Of: Tenminste zes keer per jaar een overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen Opdrachtnemer en de facilitair medewerker van de betreffende locatie. <u>Tactisch overleg:</u> Twee (2) keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer, contractmanager van Deelnemende dienst en de productmanager van Deelnemende dienst. Of: Tenminste vier keer per jaar, wordt een overleg tussen de leveranciers- en contractmanagers van Deelnemende dienst en Opdrachtnemer georganiseerd. <u>Strategisch overleg:</u> Eén (1) keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever (categoriemanager en contractmanager categorie) en Deelnemende dienst.
C.2	Opdrachtnemer dient één (1) vaste contactpersoon op operationeel/tactisch/strategisch niveau als aanspreekpunt te leveren. Opdrachtnemer garandeert dat indien de vaste contactpersoon wordt vervangen, dit een gelijkwaardige vervanger is die over dezelfde ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Overeenkomst.
C.3	Managementrapportage (per maand bij facturatie). Opdrachtnemer draagt zorg voor inzicht in actuele gegevens met betrekking tot: - Specificatie tellerstanden per machine, per soort consumptie en kosten; - Specificatie van het ingezette en operationele automatenpark bij Deelnemende dienst; - Specificatie van storingen (aantallen en soort) en oplostijd per locatie en per machine - Specificatie uitgevoerd technisch onderhoud (preventief en correctief); - Specificatie ontvangen en afgehandelde klachten;

	- Beschikbaarheid per automaat, per locatie en landelijk. - De managementrapportage (in Excel format) moet binnen 14 dagen na de eerste van de maand beschikbaar zijn. Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan: - Nader in te richten dashboards vanuit Deelnemende dienst. - Tevredenheidsonderzoeken in opdracht van Opdrachtgever/Deelnemende dienst.
C.4	KPI-rapportage (volgens de frequentie zoals aangegeven in bijlage 9 KPI-matrix) Opdrachtnemer draagt zorg voor inzicht in actuele gegevens met betrekking tot de overeengekomen KPI's over: - Kwaliteit van de dienstverlening - Maatschappelijk verantwoord inkopen Deze informatie moet binnen twee (2) weken na beëindiging van het kwartaal beschikbaar zijn voor Opdrachtgever en Deelnemende dienst
C.5	Binnen één (1) maand na gunning presenteert Opdrachtnemer een managementrapportage format aan de Opdrachtgever en Deelnemende dienst waarin de in eis C.3 opgenomen onderdelen verwerkt zijn.
C.6	Aan kwaliteitsaudits en/of metingen (hygiëne) dient Opdrachtnemer kosteloos mee te werken. Indien Opdrachtnemer niet binnen drie (3) kalenderdagen haar medewerking verleent, wordt de WKDV geacht te zijn afgekeurd. De herkeuring (na het niet verlenen van medewerking of bij het behalen van een onvoldoende) komt dan voor rekening van Opdrachtnemer. Indien er een onvoldoende wordt toegekend, levert Opdrachtnemer binnen uiterlijk 1 maand ook een verbeterplan aan bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van een her-audit, dan zijn de kosten van deze audit voor Opdrachtnemer. Deelnemende dienst behoudt zich tevens het recht voor om d.m.v. metingen, door een onafhankelijke organisatie, te controleren of de kwaliteit en de doseringen in de automaten overeenkomen met hetgeen is aangeboden bij Inschrijving, na de verificatietest en na eventueel uitgevoerde smaaktesten. Opdrachtnemer zal uiterlijk 24 uur voor aanvang van een audit worden geïnformeerd over het feit dat er een audit plaats zal gaan vinden. De uitslag van de onafhankelijke audit is bindend.
C.7	Opdrachtnemer maakt in overleg met contactpersoon van Deelnemende dienst op de verschillende locaties afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek. Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisregels van Deelnemende dienst.

EIS	Personeel (P)
P.1	Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van Opdrachtnemer dienen: - te beschikken over een geldige verblijfstitel; - te beschikken over een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs of ID-kaart); - op verzoek een veiligheidsonderzoek (screening) conform de richtlijnen van Deelnemende dienst te ondergaan; - op locaties waar van toepassing zich te kunnen legitimeren tijdens hun aanwezigheid door middel van de bedrijfspas van de Deelnemende dienst; - verzorgde en herkenbare bedrijfskleding te dragen; - vakkundig te zijn en ervaring te hebben met het werken in bewoonde gebouwen; - de Nederlandse taal te beheersen; - in dienst te zijn van Opdrachtnemer.
P.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de in Nederland geldende wet- en regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden (CAO, HACCP en andere relevante wet- en regelgeving).
P.3	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de per locatie geldende beveiligingsvoorschriften en huisregels/gedragsregels.

P.4	Opdrachtnemer dient bij de aanvang en gedurende de looptijd van de Overeenkomst van de overeenkomst ervoor te zorgen dat alle medewerkers die werkzaam zijn op locatie van Opdrachtgever in het bezit zijn van een VOG. Op verzoek van Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een VOG van een medewerker kunnen tonen. VOG's van over te nemen personeel worden door de huidige opdrachtnemer overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer. VOG's die ouder zijn dan 5 jaar moeten opnieuw worden aangevraagd. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst hoeft een VOG niet te worden vernieuwd, tenzij de Opdrachtgever daar (in een individueel geval) om verzoekt. VOG's van nieuw personeel mogen bij aanvang niet ouder zijn dan 12 maanden. De kosten voor het aanvragen van VOG's gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
-----	---

EIS	Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (M)
M.1	Koffie (inclusief decaf), thee en cacao voldoen minimaal aantoonbaar aan de eisen van Fairtrade of een gelijkwaardig keurmerk.
M.2	Opdrachtnemer is op grond van deze Overeenkomst verplicht periodiek te rapporteren. Deze rapportage vindt plaats conform bijlage 9 KPI matrix.
M.3	Opdrachtnemer en Deelnemer werken gezamenlijk aan het vaststellen en door ontwikkelen van een groeipad, gebaseerd op de inzichten uit de KPI matrix.
M.4	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. Indien er twijfel bestaat over de verifieerbaarheid van deze informatie, is Opdrachtnemer verplicht volledige medewerking te verlenen aan een externe audit. De kosten voor deze audit komen voor rekening van Deelnemende dienst.
M.5	Voor het vervoer van de goederen naar de locaties van Deelnemende dienst dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.
M.6	Opdrachtnemer zamelt koffiedroes in op centrale plekken die door Deelnemende dienst zijn aangegeven.
M.7	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.
M.8	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van minimaal 5% social return op het totaal aantal in te zetten uren. 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). Opdrachtnemer kan gebruik maken van bestaande methodieken en/of registratiesystemen.
M.9	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 ISV': 1. Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen 2. Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu 3. Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen 4. Monitor de praktische toepassingen en resultaten 5. Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt 6. Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing)