

Bijlage 3 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor Warme- en koude drankenvoorzieningen ten behoeve van het ministerie van Defensie.

Eis	Algemene eisen
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 de Deelnemende dienst zijn uitsluitend standaard 220v/230v aansluitingen beschikbaar.
A.3	Naar aanleiding van de verificatietest worden de doseringen/melanges, instellingen van de automaat e.d. vastgesteld. Deze worden opgenomen als bijlage bij de Overeenkomst. Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst doseringen/melanges, instellingen van de automaat e.d. wijzigen heeft dit geen invloed op de prijs.
A.4	Aanvragen voor nieuwe automaten kunnen door Opdrachtnemer alleen in behandeling worden genomen met goedkeuring van de mandaathouders van het Facilitair Bedrijf (FBD). Namen/functies zullen na gunning bekend worden gemaakt.
A.5	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst flexibel te kunnen inspelen op wijzigingen in het aantal locaties en het aantal benodigde automaten. Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor locaties toe te voegen of te laten vervallen en het aantal automaten op- of af te schalen.
A.6	Inschrijver dient bij inschrijving per aangeboden automaattype aan te geven: <ul style="list-style-type: none"> • het merk en type automaat; • de aangeboden koffieboon/koffiemelange.
A.7	Sinds 22 september 2026 is in Nederland een tijdelijk invoerverbod van kracht ten aanzien van goederen die zijn geproduceerd in door Israël bezette gebieden. Inschrijvers dienen zich hieraan te houden.
A.8	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).
A.9	Aan het eind van de contractperiode worden de automaten en eventuele toebehoren kosteloos door Opdrachtnemer afgekoppeld en afgevoerd. Dit gebeurt in overleg met de Deelnemende dienst en de (eventueel) nieuwe contractpartner. Gedurende het implementatietraject treedt de nieuwe contractpartner op als projectleider en stemt de planning af met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht zijn volledige medewerking te verlenen.
A.10	Binnen 3 weken na voorlopige gunning dient bijlage 16 Leveranciersvragenlijst voedselveiligheidssysteem aangeleverd te worden. Deze bijlage is ook onderdeel van het KPI-invulformulier WKDV (bijlage 9).

Eis	WKDV
WKDV.1	Automaat Type 1 verse bonen met melktopping (koe of plantaardig) dient minimaal het volgende assortiment te leveren: <ul style="list-style-type: none"> • Melktopping (koe of plantaardig) met regelbare dosering; • Koffie met regelbare sterkte; • Espresso met regelbare sterkte; • Cappuccino met regelbare sterkte; • Latte macchiato met regelbare sterkte; • Suiker met regelbare dosering; • Chocolademelk (cacao); • Koud water; • Heet water.
WKDV.2	Automaat Type 2 instant dient minimaal het volgende assortiment te leveren: <ul style="list-style-type: none"> • Melktopping (koe of plantaardig) met regelbare dosering; • Koffie met regelbare sterkte; • Espresso met regelbare sterkte; • Cappuccino met regelbare sterkte; • Latte macchiato met regelbare sterkte; • Suiker met regelbare dosering; • Chocolademelk (cacao); • Koud water; • Heet water.
WKDV.3	Losse ingrediënten bij alle WKDV: <ul style="list-style-type: none"> • Suikersachets; • Zoetjes; • Soep: wisselend assortiment met 4 smaken waarvan altijd 1 vega; • Roerstaafjes; • Creamersachets; • Thee: minimaal 5 standaard theesoorten, daar bovenop 1 smaak wisselend met het seizoen; • Cafeïnevrije koffie-sachets.
WKDV.4	De WKDV dient duidelijk en zichtbaar te zijn voorzien van een aanduiding waaruit blijkt of het een instantmachine of een verse bonenmachine betreft.
WKDV.5	Alle consumpties dienen minimaal 125cc. te bevatten, m.u.v. espresso, hiervoor geldt een minimale vulling van 40cc.
WKDV.6	Theezakjes mogen geen microplastics bevatten.
WKDV.7	Bij het aanbieden van WKDV 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.
WKDV.8	Elke WKDV dient de mogelijkheid te bieden tot het vullen van kannen met water, koffie en thee. De beschikbare ruimte onder de uitgifteopening dient voldoende te zijn om een kan onder de voorziening te kunnen plaatsen.
WKDV.9	De aangeboden type WKDV dienen de gehele contractperiode beschikbaar zijn.
WKDV.10	Opdrachtnemer dient mee te denken bij het aanbieden van een maatwerk oplossing voor de Deelnemende dienst indien deze situatie zich voordoet.
WKDV.11	Deelnemende dienst heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de Overeenkomst per automaat te kiezen voor het gebruik van een plantaardige topping of een koemelktopping. Voor beide toppings geldt dezelfde prijs.
WKDV.12	Opdrachtnemer levert en plaatst automaten die zijn voorzien van een energiezuinige wachtstand (stand-byfunctie) en/of tijdschakelaar. Deze functie wordt automatisch geactiveerd in perioden waarin geen gebruik wordt gemaakt van de automaat, waarbij het energieverbruik wordt gereduceerd, terwijl de automaat operationeel blijft.
WKDV.13	De uitstroomtemperatuur van de warme dranken is minimaal 80 graden.
WKDV.14	Bij uitgifte van dranken mogen nadrukkelijk géén (ingrediënt)resten van de vorige consumptie in de volgende consumptie terecht komen (bij voorkeur gescheiden uitgifte/uitloop).

WKDV.15	Alle automaten zijn voorzien van een registratiemogelijkheid per soort consumptie, inclusief heet en koud water.
WKDV.16	Voor een beperkt aantal automaten geldt dat deze geen gegevensdragers mogen bevatten. De automaat mag 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.
WKDV.17	Alle automaten die aan eis WKDV.16 moeten voldoen zullen door de Deelnemende dienst worden gecontroleerd. Deelnemende dienst mag indien hij dat noodzakelijk acht altijd de automaten openen en hierop controleren.
WKDV.18	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 welke vervolgens, indien Opdrachtgever ermee akkoord is, definitief kan worden geplaatst.
WKDV.19	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. Geluidsnotificaties 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.
WKDV.20	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 dienst kosten in rekening worden gebracht. Indien er gebruik wordt gemaakt van deze oplossing, dan zal dit na gunning worden opgenomen met Opdrachtnemer.
WKDV.21	De automaten dienen te beschikken over voldoende lekcapaciteit ten einde verstoringen en vervuiling te voorkomen.
WKDV.22	De automaten dienen, indien aanwezig, op een bestaand (vast) meubel geplaatst te worden. De afmetingen van de nieuwe automaten dienen afgestemd te zijn op deze beschikbare ruimte, rekening houdend met de te plaatsen voorziening voor losse ingrediënten. De afmetingen van de huidige automaten zijn: 450 (b), 525 (d) en 875 (h).
WKDV.23	Opdrachtnemer dient, indien noodzakelijk, bijpassende onderkasten te leveren. Onderkasten zijn circulair (gemaakt van gebruikte materialen of reststromen). Deze onderkasten dienen voorzien te zijn van: <ul style="list-style-type: none"> - Een lade met een vakverdeling t.b.v. de losse ingrediënten; - indien van toepassing: passende en representatieve opbergmogelijkheid voor de bakers. <p>De te leveren opbergmogelijkheden en onderkasten blijven eigendom van Opdrachtnemer.</p>
WKDV.24	Als er geen mogelijkheid op locatie is en (bij de automaten) geen ruimte aanwezig is voor het opslaan van losse ingrediënten e.d. dan dient Opdrachtnemer dit, in overleg met de Deelnemende dienst, zelf te verzorgen en te bekostigen. Bijvoorbeeld door het plaatsen van displays.
WKDV.25	Er is geen ruimte om producten gekoeld te bewaren. Indien Opdrachtnemer zijn producten/ingrediënten gekoeld moet bewaren dient hij zelf zorg te 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.1	De gevraagde dienstverlening dient te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 07.00 - 16.00 uur (met uitzondering van de 24-uurlocaties), waarbij Opdrachtnemer storingen van het werkproces van Deelnemende dienst op de locaties tot een minimum beperkt. Bij uitzonderingen kan in overleg met contactpersoon per locatie van Deelnemende dienst een andere afspraak gemaakt worden.
L.2	<p>Het aantal automaten kan gedurende de contractperiode wijzigen (verplaatst, geretourneerd of bijbesteld worden).</p> <p>Voor verplaatsingen kan door Opdrachtnemer € 150,- exclusief btw per interne (op hetzelfde kazerne terrein) verplaatsing en € 300,- exclusief btw per externe verplaatsing (buiten het adres) in rekening worden gebracht (verplaatsen incl. gebruiksklaar installeren). Verplaatsingen dienen binnen vier (4) weken, na het verzoek hiertoe, te worden uitgevoerd.</p>
L.3	Extra (additioneel op het aantal bij implementatie geplaatste automaten) automaten worden door Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst binnen uiterlijk 10 weken na aanvraag gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door Deelnemende dienst aangegeven plaats en afgesproken tijdstip.
L.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig is om de service en het onderhoud aan de WKDV te garanderen.
L.5	Opdrachtnemer zorgt voor levering en voorraadbeheer van ingrediënten in de ter beschikking gestelde opslagruimte. In de toekomst kan het voorkomen dat er geen opslagruimte op locatie meer mogelijk is.
L.6	<p>Opdrachtnemer dient de automaten schoon te maken, conform HACCP, met een natuurlijk biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel.</p> <p>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 1 meter rondom de automaat en het blad waar de machine op staat (verwijderen van koffievlekken en gemorste ingrediënten) inclusief de buitenkant van de onderkast. Dit geldt ook voor de bovenzijde van de automaat en de lades/opbergunits die worden gebruikt voor de losse ingrediënten.</p>
L.7	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.8	Opdrachtnemer dient bij uitvoering van de dienstverlening (de koffievoorzieningen, ingrediënten en eventuele opslaglocaties) passende maatregelen te treffen om te voorkomen dat knaagdieren en overige plaagdieren toegang krijgen tot of worden aangetrokken door de automaten. Zie voor aanvullende eisen bijlage 19 - Ongediertebestrijding automaten.
L.9	Opdrachtnemer dient op verzoek van Deelnemende dienst, tegen een meerprijs, de zoethoudende componenten uit de automaat te verwijderen en als losse ingrediënten naast de automaat te plaatsen, en deze op verzoek weer in de automaat terug te plaatsen. Dit kan worden verlangd in verband met het voorkomen van ongedierte.
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 de 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) opvolgende opdrachtnemer.
L.12	<p>Opdrachtnemer dient biobased (karton/PLA) bekertjes met een minimale inhoud van 150 cc te leveren voor nu twee locaties (dit kan in de toekomst veranderen in meer/minder locaties).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bekertjes zijn gemaakt van karton, afkomstig uit duurzaam beheerd bos, voorzien van het PEFC of FSC keurmerk of gelijkwaardig; - Bekertjes hebben een PLA/CPLA coating; - Bekertjes zijn EN-13432 gecertificeerd.

L.13	Opdrachtnemer neemt bij iedere levering alle door hem meegebrachte transportverpakkingen, omverpakkingen, pallets, folie, dozen en overige verpakkingsmaterialen direct weer mee retour. Deze materialen worden door Opdrachtnemer op een milieuverantwoorde wijze hergebruikt, gerecycled of verwerkt conform de geldende wet- en regelgeving.
------	---

EIS	Implementatie
IM.1	Punten die tussen Deelnemende dienst en Opdrachtnemer in de implementatiefase tenminste worden afgestemd: - aantallen per type; - aantallen onderkasten; - aantallen automaten op afvoer.
IM.2	Kosten voor de implementatie kunnen niet bij de Deelnemende dienst in rekening worden gebracht.
IM.3	Tijdens het implementatietraject treedt de komende Opdrachtnemer op als projectleider en stemt de planning af met de latende partij.
IM.4	Informatie met betrekking tot de levering van goederen (logistiek) zal na gunning worden verstrekt.

EIS	Storings, klachten en beschikbaarheid
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	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de automaten en maakt hiervoor gebruik van een eigen storingsregistratie. Hierbij dient ook rekening gehouden te worden met eis WKDV.17.
S.3	De beschikbaarheid van de automaten wordt 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.4	Storings aan de automaten moeten zo snel mogelijk 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.
S.5	1 ^e lijn storings moeten binnen 4 kantooruren na het moment van melding bij Opdrachtnemer worden opgelost. Dit betekent: - Storings gemeld vóór 12.00 uur dienen dezelfde werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost. - Storings gemeld na 12.00 uur dienen uiterlijk de volgende werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost.
S.6	2 ^e lijn storings (storings waar een monteur voor moet komen) moeten binnen een termijn van 8 uur kantooruren, gemeten vanaf het moment van de eerste melding worden opgelost.
S.7	Opdrachtnemer dient de storings zelf bij te houden in het eigen systeem ten behoeve van de managementrapportage.
S.8	Wanneer de automaat langer dan 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 de Deelnemende dienst per direct een oplossing geboden te worden om de continuïteit te borgen.
S.9	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.10	Voor het melden van klachten 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 klachten na oplossing en afhandeling hiervan afmelden bij melder van de Deelnemende dienst.
S.11	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op iedere automaat zichtbaar kan worden aangegeven dat er een storing is gemeld, waarmee voor gebruikers duidelijk is dat de storing reeds is doorgegeven.

EIS	Prijs en indexering
PI.1	Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlage 2 – prijsinvulformulier inzicht in de voor deze Overeenkomst te hanteren prijzen exclusief btw. Alle geoffreerde prijzen zijn all-in prijzen.
PI.2	De prijs bestaat uit 3 onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> 1. Huurprijs per type automaat per maand. 2. Looncomponent (operaring, service en onderhoud) per maand. 3. Consumptieprijs per maand.
PI.3	De prijzen staan vast tot 1 juli 2028. Deze prijzen en kosten kunnen vervolgens per 1 juli en/of 1 januari worden geïndexeerd.
PI.4	Indexering – deel huur: Het component huur is geen onderdeel van de jaarlijkse indexering.
PI.5	Indexering – deel looncomponent: De loonkosten bestaan met name uit de kosten voor het (dagelijks) schoonmaken en bijvullen van de automaten. Hier is geen aparte index voor. De indexering vindt plaats aan de hand van de loonindex voor zakelijke dienstverlening. Zie de toelichting hieronder. 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 2029).
PI.6	Indexering – kosten voor alle 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 2028).

EIS	Financiële eisen en facturatie
F.1	Na implementatie factureert Opdrachtnemer achteraf per maand per locatie. Opdrachtnemer dient bij elke E-factuur een duidelijke specificatie op basis van werkelijke verbruik toe te voegen. Op elke factuur wordt per locatie gespecificeerd: huurprijs, looncomponent en consumptieprijs. Tevens als bijlage wordt vermeld het soort consumptie per automaat en per locatie.
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 de Deelnemende dienst. Zie bijlage 12 – factuureisen Defensie voor verdere informatie.
F.3	Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor om 1 x per jaar een accountantscontrole te laten uitvoeren bij Opdrachtnemer. De accountantsverklaring naar aanleiding van deze controle geeft inzage of: <ul style="list-style-type: none"> - de administratie m.b.t. de berekening van het beschikbaarheidspercentage juist en betrouwbaar is.

	<ul style="list-style-type: none"> - de administratie van de werkelijke tellerstanden juist en betrouwbaar is en aansluit bij de gefactureerde bedragen. <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>
--	--

EIS	Communicatie en rapportage
C.1	<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><i>Operationeel overleg:</i> Minimaal 4 keer per jaar vindt overleg plaats tussen de Deelnemende dienst en Opdrachtnemer.</p> <p><i>Tactisch overleg:</i> Minimaal 2 keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer, contractmanager van de Deelnemende dienst en de assortimentsmanager van de Deelnemende dienst.</p> <p><i>Strategisch overleg:</i> 1 keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever (categoriemanager en contractmanager categorie), contractmanager van de Deelnemende dienst en de assortimentsmanager van de Deelnemende dienst.</p>
C.2	Opdrachtnemer dient 1 vaste contactpersoon per overleg 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	<p>Managementrapportage (12 x per jaar).</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor inzichtelijkheid in actuele gegevens met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Specificatie van minimaal de volgende onderdelen: <i>Automaatnummer, type automaat, locatie, beschrijving van de locatie, consumptie per maand/per soort en cumulatief per jaar.</i> - Specificatie uitgevoerd technisch onderhoud (<i>Preventief en Correctief</i>); - Specificatie van storingen (<i>aantallen, aard van de storing, oplostijd en beschrijving van de maatregelen die getroffen zijn om de storing te verhelpen</i>); - Specificatie tellerstanden per machine, per soort consumptie en kosten; - Specificatie ontvangen en afgehandelde klachten; - Gasttevredenheid in overleg met de Deelnemende dienst; - Beschikbaarheid per automaat, per locatie en landelijk. <p>De managementrapportage moet binnen 14 dagen na de eerste van de maand beschikbaar zijn. Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nader in te richten dashboards vanuit de Deelnemende dienst. - Gasttevredenheidsonderzoeken in opdracht van Opdrachtgever/Deelnemende dienst.
C.4	De managementrapportage dient maandelijks in Excel aangeleverd te worden bij de Deelnemende dienst.
C.5	Halfjaarlijkse rapportage (2 x per jaar) op basis van bijlage 9 KPI-invulformulier WKDV.
C.6	Aan kwaliteitsaudits en/of metingen (hygiëne) dient Opdrachtnemer kosteloos mee te werken. Indien Opdrachtnemer niet binnen 3 kalenderdagen haar medewerking verleent,

	<p>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 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.</p> <p>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.</p>
C.7	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor het jaarlijks uitvoeren van kwaliteitscontroles en audits op de door hem geleverde, geplaatste en onderhouden automaten.

EIS	Personeel
P.1	<p>Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van Opdrachtnemer dienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - te beschikken over een geldige verblijfstitel; - te beschikken over een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs of ID-kaart); - zich te 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/Engelse taal te beheersen.
P.2	Opdrachtnemer dient bij de aanvang van de Overeenkomst ervoor te zorgen dat van alle medewerkers die worden ingezet op een locatie van Deelnemende dienst in het bezit zijn van een VOG met Defensie profiel, een origineel document op papier en een digitale versie volstaan (een kopie wordt niet geaccepteerd). Op verzoek van Deelnemende dienst moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een VOG van een medewerker kunnen tonen.
P.3	VOG's van over te nemen personeel worden door de huidige Opdrachtnemer overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer. VOG's die ouder zijn dan 4 jaar moeten opnieuw worden aangevraagd.
P.4	VOG's van nieuw personeel mogen bij aanvang van de Overeenkomst niet ouder zijn dan 12 maanden.
P.5	De kosten voor het aanvragen van VOG's zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
P.6	Voor de uitvoering van de Overeenkomst in beveiligde ruimtes mogen uitsluitend medewerkers van Opdrachtnemer worden ingezet die in vaste dienst zijn bij Opdrachtnemer en die vooraf een veiligheidsonderzoek voor het verkrijgen van een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) hebben ondergaan. Het veiligheidsonderzoek wordt uitgevoerd door Deelnemende dienst, conform de daarvoor geldende regels en procedures. Opdrachtnemer dient volledige medewerking te verlenen aan het veiligheidsonderzoek en de benodigde gegevens tijdig aan te leveren, Deelnemende dienst is te allen tijde gerechtigd om, op basis van de uitkomsten van het veiligheidsonderzoek, de toegang tot beveiligde ruimtes en/of de inzet van een medewerker voor de uitvoering van de Overeenkomst te weigeren.
P.7	Opdrachtnemer is verplicht de VGB naar aanleiding van de screening van zijn personeel te administreren. Opdrachtnemer verplicht zich de administratie actueel te houden en op ieder moment te kunnen overleggen aan de Deelnemende dienst ter controle. Bij onjuistheid in de administratie kan de Deelnemende dienst medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot gebouwen ontzeggen en werkzaamheden stilleggen. Bij twijfel inzake gedrag van medewerkers van Opdrachtnemer kan de Deelnemende dienst de betreffende medewerkers onmiddellijk toegang ontzeggen tot gebouwen en terreinen.
P.8	Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de bepalingen en procedures zoals opgenomen in de bijlage Toegangsregeling (Bijlage 14 en 15.) Als een nieuwe versie beschikbaar is, dan is te allen tijde de laatste versie van kracht. Hierin staan onder andere de toegangsregeling en de vereisten om toegang te kunnen krijgen tot de locaties van

	Deelnemende dienst. Deze documenten blijven onverkort van toepassing gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
P.9	Opdrachtnemer is verplicht de vereiste gegevens van zijn personeel bij te houden in een administratie. Deze administratie moet actueel en compleet zijn en blijven. Opdrachtnemer stelt één keer per jaar een compliance verklaring op waarin hij verklaart dat het personeel voldoet aan de toegangsvereisten. Deze compliance verklaring ondertekent Opdrachtnemer en is onderdeel van de managementrapportage.
P.10	Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor om de naleving van de toegangsvereisten te toetsen. Opdrachtnemer werkt hier volledig aan mee.
P.11	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de per locatie geldende beveiligingsvoorschriften en huisregels/gedragsregels.
P.12	Afhankelijk van het beveiligingsniveau en de ruimtes waartoe medewerkers toegang krijgen, kunnen uiteenlopende eisen gelden. In sommige gevallen volstaat een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), in andere gevallen is een veiligheidsonderzoek vereist dat leidt tot een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB). Welke verklaring van toepassing is, is afhankelijk van de aard van de werkzaamheden en de betreffende locaties en wordt zo spoedig mogelijk na voorlopige gunning aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt. Alle kosten die samenhangen met het verkrijgen van de vereiste screening en certificering komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
P.13	Opdrachtnemer dient in de dienstverlening een vaste contactpersoon en een vaste vervanger op operationeel 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.14	Opdrachtnemer maakt in overleg met contactpersoon van de Deelnemende dienst op de verschillende locaties afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek.
P.15	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, medewerking te verlenen aan wijzigingen in beveiligingsvoorschriften, beveiligingsmaatregelen, toegangsprocedures, screeningsvereisten en overige veiligheidseisen die de Deelnemende dienst noodzakelijk acht.

EIS	Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen
M.1	Koffie (inclusief decaf), thee en cacao voldoen minimaal en aantoonbaar aan de eisen van Fairtrade, of een gelijkwaardig keurmerk.
M.2	Opdrachtnemer is op grond van de Overeenkomst verplicht periodiek te rapporteren. Deze rapportage vindt plaats conform bijlage 9 KPI-invulformulier WKDV.
M.3	Opdrachtnemer en Deelnemende dienst werken gezamenlijk aan het vaststellen en door ontwikkelen van een groeipad, gebaseerd op de inzichten uit het KPI-invulformulier.
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 de 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 dient jaarlijks een optimalisatieplan voor een efficiëntere inzet van het automatenpark aan te leveren, waarbij ook de capaciteit van de automaten wordt betrokken. Met efficiënter wordt bedoeld: optimale inzet van automaat voor de behoefte van de gebruikers.

M.9	<p>Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van minimaal 5% social return op het totaal aantal in te zetten uren. Als dit niet mogelijk is, kan ook 5% van de loonsom als eis aangehouden worden.</p> <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>
M.10	<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 8 'aanpak ISV'.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen • Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu • Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen • Monitor de praktische toepassingen en resultaten • Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt • Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing)