Bijlage 2, Programma van Eisen - Warme Drankenautomaten

NR	Algemene eisen
EA-1	Aan het einde van de contractperiode is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het (kosteloos) afkoppelen en afvoeren van de automaten en hiermee zorgdragen voor een soepele overgang naar een nieuwe contractperiode.
EA-2	Onder implementatie wordt verstaan dat alle voorzieningen uiterlijk op de ingangsdatum van de overeenkomst, zoals vermeld in de planning van deze aanbesteding, volledig gebruiksklaar zijn. De Opdrachtnemer legt de implementatieplanning tijdig voorafgaand aan de implementatie ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever.
EA-3	Opdrachtnemer voert het verpakkingsmateriaal van de nieuw geleverde automaten af direct na plaatsing op eigen kosten.

Nr	Automaat specifieke eisen
AE-4	Opdrachtnemer dient de volgende automaten te leveren: • Locatie Laan van ’s-Gravenmade te Den haag 4 warme drankenautomaten die geschikt zijn voor een kopje bonenkoffie en die de volgende smaken heeft: ○ espresso ○ dubbele espresso ○ koffie, ○ koffie met melk, ○ cappuccino, ○ café au lait, ○ latte macchiato, ○ chocolademelk, , ○ espresso choc, ○ Wiener melange en kopje ○ Warm/Thee water. Daarnaast dient de automaat heet water en koffie te kunnen leveren in kannen. • Locatie Schieweg te Delft 2 warme drankenautomaten die geschikt zijn voor een kopje bonenkoffie en die de volgende smaken heeft: ○ espresso ○ dubbele espresso ○ koffie, ○ koffie met melk, ○ cappuccino, ○ café au lait, ○ latte macchiato, ○ chocolademelk, , ○ espresso choc, ○ Wiener melange en kopje ○ Warm/Thee water. Daarnaast dient de automaat heet water en koffie te kunnen leveren in kannen • Locatie Wassenaar 1 warme drankenautomaat (bonen) geschikt voor; ○ koffie, ○ espresso ○ warm/Thee water op deze locatie werken 4 medewerkers • Locatie Voltaweg te Delft • 1 warme drankenautomaat geschikt voor: ○ koffie,

	○ espresso ○ warm/Thee water Op deze locatie werken 8 medewerkers. Dit betreft een overgangssituatie ivm aanstaande sloop eind 2027, begin 2028 ▪ Deze mag een refurbished machine zijn. ▪ Bij aanvang sloop van deze locatie zal de machine retour gaan en het contract *wordt aangepast.* *Voor alle locaties geld: Suiker wordt separaat geleverd en is niet geïntegreerd in de machine.*
AE-5	Zeven (7) warme drankenautomaten zijn bij aanvang van de overeenkomst fabrieksnieuw (tellerstand nul, geen eerdere consumpties), aan te tonen middels een verklaring met serienummer en tellerstand.: Opdrachtnemer toont dit uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen voorafgaand aan plaatsing aan. Een (1) refurbished machine is niet ouder dan twee(2) jaar. De opdrachtnemer toont dit uiterlijk binnen vijf (5) voorafgaand aan de plaatsing aan.
AE-6	De warme drankenautomaat is vervaardigd uit brandvertragende materialen en uit corrosiebestendige materialen voor metalen onderdelen die in contact komen met vocht. Opdrachtnemer toont dit uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen voor plaatsing aan.
AE-7	De warme drankenautomaten zijn afsluitbaar en uitsluitend te openen met een sleutel of gelijkwaardige afsluitbare voorziening.
AE-8	De afmetingen van de aangeboden warme drankenautomaten zijn passend in de huidige situatie. Per pantry treft u een foto aan. De automaten zijn geschikt voor plaatsing op een aanrechtblad of losstaand meubel en met bestaande doorvoer tbv koffiedik
AE-9	Het bedieningspaneel dient grafisch duidelijk te zijn, gebruiksvriendelijk voor laaggeletterden en in de Nederlandse taal
AE-10	Een warme drankenautomaat is gekoppeld aan een vaste waterleiding (voorzien van stopkraan). De machine levert dagelijks voldoende consumpties per vulling van de benodigde ingrediënten voor het gemiddelde dag verbruik van de locatie, zonder dat tussentijds handmatig moet worden bijgevuld of gereinigd (Heetwaterconsumpties (zonder ingrediënten) worden niet meegerekend. De boilercapaciteit is toereikend om deze consumpties achtereenvolgens op temperatuur te leveren.
AE-11	De warme drankenautomaten zijn voorzien van een opvangvoorziening voor koffiedik welke voldoende is om 2x per week te legen.
AE-12	De automaat is voorzien van een eenvoudig te bedienen reinigingsprogramma, waarbij: • de servicemedewerker van Opdrachtgever het reinigingsprogramma start met maximaal 3 handmatige handelingen, waarna de interne reiniging volautomatisch wordt uitgevoerd; • Het dagelijks reinigingsprogramma duurt niet langer dan 1 minuut • Een wekelijks reinigingsprogramma duurt niet langer dan 5 minuten . • de automaat stap-voor-stap instructies toont op het display gedurende het reinigingsprogramma; • voor het uitvoeren van het reinigingsprogramma geen gereedschap is vereist. • De automaat is eenvoudig te reinigen. • De servicemedewerker kan zonder gereedschap de benodigde inwendige onderdelen vervangen welke nodig zijn voor het bereidingsproces. Hierbij te denken aan slangetjes, mengkommen e.d. • Deze onderdelen zijn geschikt om in de vaatwasser te mogen dan wel handmatig te reinigen. • De opdrachtnemer verstrekt per machine reservesets van de benodigde inwendige onderdelen.
AE-13	De automaat beschikt over een fysiek gescheiden uitgiftepunt voor heet water, separaat van het uitgiftepunt voor koffie, ter voorkoming van smaakvermenging en nadruppelen.
AE-14	De bereidingstijd van een individuele consumptie bedraagt maximaal 30 seconden voor warme dranken. Voor het bereiden van een kan koffie van minimaal 0,5 liter bedraagt maximaal 90 seconden.
AE-15	De warme drankenautomaten dienen mogelijkheden te bieden voor personalisatie van dranken, waaronder het aanpassen van sterkte en melkvolume De gebruiker kan deze instellingen zelfstandig wijzigen via het bedieningspaneel van de automaat, zonder hulp van een beheerder of technicus. De instellingen moeten per consumptie aanpasbaar zijn en direct zichtbaar worden weergegeven op het display.
AE-16	De Automaten zijn voorzien van een vaste zetgroep.
AE-17	De automaten moeten worden aangesloten op 230V via wandcontactdoos met randaarde en op 16A.

AE-18	De wateraansluiting is voorzien van een stopkraan (kogelafsluiter) met beluchter en terugslagklep en waterstop. Er is geen aansluiting op de afvoer. Een lekbak dient groot genoeg te zijn.
AE-19	Automaten moeten zijn voorzien van een waterfilter ter voorkoming van kalk.
AE-20	De technische aansluitingen (waaronder water, stroom) van de warme drankenautomaat worden gemonteerd op de bestaande aansluitpunten per locatie
AE-21	Automaten dienen te beschikken over een geldige CE-markering. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever de bijbehorende EU-conformiteitsverklaring.
AE-22	Automaten dienen te allen tijde geschikt te zijn voor gebruik in een NEN 3140 conforme werkomgeving en worden conform de geldende regelgeving veilig opgeleverd.
AE-23	De inhoud van een consumptie bedraagt 150 cc, met uitzondering van 30-40 cc voor espresso.

NR	Ingredient Eisen
AE-24	Opdrachtnemer levert, naast de warme drankenautomaten, de ingrediënten die nodig zijn voor de bereiding van deze consumpties, alsmede de bekertjes, theezakjes, suikerzakjes, creamerzakjes en roerstaafjes. Opdrachtgever is hierbij niet gebonden aan een minimale afnamehoeveelheid of -frequentie. Een wijziging in het assortiment van artikelen kan niet doorgevoerd worden zonder toestemming van de opdrachtgever. Een verzoek hiertoe dient minimaal drie maanden van tevoren worden ingediend. De opdrachtgever mag het verzoek weigeren.
AE-25	De door Opdrachtnemer geleverde koffie en cacao zijn van hoogwaardige kwaliteit, hetgeen blijkt uit het volgende: • de producten zijn voorzien van een geldig en aantoonbaar Fairtrade- of Rainforest Alliance-certificering of vergelijkbare certificering • de herkomst van de bonen is traceerbaar tot ten minste het land en de regio van oorsprong, middels een batch- of partijnummer dat herleidbaar is in de documentatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont deze traceerbaarheid op verzoek van Opdrachtgever aan middels de betreffende batch- of partijdocumentatie; • de geleverde koffie bestaat uitsluitend uit Arabica-bonen (of een blend waarin het aandeel Arabica minimaal 80% bedraagt); • Gedurende het contract is het mogelijk voor de opdrachtgever mogelijk te kiezen voor een andere boon of blend onder dezelfde voorwaarden als hierboven beschreven waarvan de eerste keuze zolang de overeenkomst duurt te allen tijde leverbaar is. • de verpakking vermeldt zowel de branddatum als de houdbaarheidsdatum zodat de versheid van het product aantoonbaar is;
AE-26	Opdrachtnemer stemt een voorgenomen wijziging van de gebruikte melange(s) of branding vooraf schriftelijk af met Opdrachtgever, en voert deze wijziging niet door zonder voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever.
AE-27	De Opdrachtnemer borgt de kwaliteit van de bereide koffie door optimale instellingen van de automaten (dosering, maalgraad, temperatuur en doorlooptijd) en door periodieke controle van smaak en sterkte. Deze kwaliteitsmeting wordt schriftelijk aangetoond bij de opdrachtgever en is onderwerp van het gesprek in het terugkerende overleggen.
AE-28	De losse ingrediënten dienen aan de volgende (duurzaamheid)eisen te voldoen: - theezakjes: individueel verpakt en vrij van (micro)plastics en composteerbaar zijn. - verpakking: thee-, creamer- en suikerzakjes: geen gebruik van kunststof. - Roerstaafjes: geen gebruik van kunststof - De verpakkingsmaterialen van koffiebonen, topping e.d. mogen bij de afvalstroom PMD

NR	Bestelingen en Leveringen Eisen
AE-29	Opdrachtnemer levert op aanvraag van Opdrachtgever de voorraad ingrediënten op ‘hoofdlocaties’, namelijk Schieweg 99 te Delft en Laan van ’s-Gravenmade 9 te Den Haag. Hij zal dit doen op een vooraf afgesproken tijdsblok tussen 07:00 en 16:00 uur op maandag tot en met vrijdag. Een wekelijks vast levermoment en vast tijdsblok heeft de voorkeur. Per bestelling geeft Opdrachtgever aan op welke locatie de ingrediënten geleverd mogen worden.
AE-30	Per bestelling wordt één volledige digitale pakbon verstrekt. Indien een bestelling uit meerdere deelleveringen bestaat, wordt op iedere levering een bijgewerkte pakbon verstrekt waarop alle artikelen

	uit de oorspronkelijke bestelling zijn opgenomen, met een duidelijke vermelding van reeds geleverde, nog na te leveren en op dat moment geleverde artikelen. Het opsplitsen van een bestelling over meerdere afzonderlijke pakbonnen is niet toegestaan, tenzij opdrachtgever vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
AE-31	Opdrachtnemer haalt bij beëindiging van de overeenkomst de niet-gebruikte voorraad ingrediënten kosteloos terug. De hoeveelheid niet-gebruikte voorraad wordt vastgesteld door gezamenlijke telling bij terughalen. Voor zover Opdrachtgever deze voorraad reeds heeft betaald, crediteert Opdrachtnemer het betreffende bedrag aan Opdrachtgever.
AE-32	Opdrachtnemer biedt per seizoen (vier (4) keer per jaar) minimaal zes (6) smaken thee aan. Op verzoek van Opdrachtgever wisselt Opdrachtnemer dit assortiment per seizoen. De specifieke smaken worden na gunning in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepaald.
AE-33	Bij leveringen van onder andere ingrediënten, het verhelpen van storingen dan wel het verrichten van onderhoud meldt Opdrachtnemer zich bij de betreffende locatieverantwoordelijke of contactpersoon. De lijst met contactgegevens van de locatieverantwoordelijken en contactpersonen wordt na gunning door Opdrachtgever verstrekt.
AE-34	Per locatie van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer in overleg met de locatieverantwoordelijke of contactpersoon afzonderlijke afspraken over de leveringstijden en de wijze van leveren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken gedurende de looptijd van de overeenkomst worden nageleefd. Wijzigingen in de gemaakte afspraken vinden uitsluitend plaats in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en de betreffende locatieverantwoordelijke of contactpersoon.

NR	Onderhoud Eisen
AE-35	Opdrachtnemer biedt bij start overeenkomst, en vervolgens op verzoek kosteloos een training aan de servicemedewerkers en locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever ten aanzien van het bijvullen en onderhouden van de automaten. De opdrachtnemer zal met een implementatieplan komen hoe dit vorm te geven. Bij tussentijdse wijziging van de servicemedewerker zal de opdrachtnemer kosteloos een training aanbieden aan de nieuwe medewerker.
AE-36	Opdrachtnemer levert gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een volledig servicepakket, bestaande uit: • Preventief onderhoud: Minimaal twee (2) keer per jaar preventief onderhoud van alle automaten op alle locaties, te plannen in overleg met Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen na aanvang van de betreffende onderhoudsperiode. • Tweedelijnsstoringen: afhandeling van storingen die niet door interne locatieverantwoordelijken of servicemedewerkers kunnen worden opgelost, binnen maximaal acht (8) werkuren na melding, gedurende de reguliere werktijden, maandag tot en met vrijdag van 08.00-16.00 uur. • All-in service: alle benodigde onderdelen, voorrijkosten en arbeidsuren zijn inbegrepen in het servicepakket gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en worden niet afzonderlijk gefactureerd. • Technische helpdesk: onbeperkt gebruik van de technische helpdesk voor interne locatieverantwoordelijken en servicemedewerkers van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 16:00 uur.
AE-37	Indien een storing niet binnen acht (8) werkuren na het moment van melding is verholpen, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat op locaties waar slechts één automaat aanwezig is uiterlijk binnen een (1) werkdag na melding weer een werkende voorziening is voor warme dranken. Aan deze voorziening zijn geen kosten verbonden voor Opdrachtgever.
AE-38	Opdrachtnemer dient te beschikken over één digitaal systeem óf portal waarin zowel locatiebeheerder(s) als administratie kunnen werken. Dit systeem biedt Opdrachtgever inzicht in alle relevante gegevens, waaronder storingen, serviceverzoeken, verbruik, facturen, bestellingen, orderstatus, Pakbonnen en tellerstanden. Het systeem moet locatiebeheerders in staat stellen bestellingen te plaatsen en de administratie de mogelijkheid bieden om management informatie te raadplegen. De wijze waarop deze functionaliteiten worden aangeboden, wordt door Opdrachtnemer ingevuld, mits het systeem gebruiksvriendelijk, actueel en volledig toegankelijk is voor Opdrachtgever. De kwartaalrapportages, zoals beschreven in eis AE-48, blijft daarnaast verplicht voor managementinformatie en evaluatie.

AE-39	De automaten zijn zodanig ontworpen dat de dagelijkse onderhouds- en reinigingswerkzaamheden door de Opdrachtgever eenvoudig, veilig en efficiënt kunnen worden uitgevoerd. Het bijvullen van ingrediënten, het legen van afval- en lekbakken, het uitvoeren van de dagelijkse reiniging en overige reguliere onderhoudshandelingen moeten zonder specialistische kennis of gereedschap kunnen plaatsvinden. De totale tijd die de Opdrachtgever besteedt aan de dagelijkse onderhouds- en servicewerkzaamheden bedraagt, uitgaande van maximaal een onderhoudsrondes per dag, maximaal 10 minuten per pantry/koffieautomaat per dag en bij bijvoorbeeld wekelijkse werkzaamheden maximaal 20 minuten.
AE-40	Automaten zijn beschikbaar gedurende minimaal 97% van de tijd op maandag tot en met zaterdag van 07.00 tot 17.00 uur, exclusief dagen dat het gebouw gesloten is. Indien een automaat gedurende drie opeenvolgende maanden de beschikbaarheidsnorm van 97% niet haalt, vervangt Opdrachtnemer de automaat kosteloos door een gelijkwaardig of beter model van exact hetzelfde type en model als de oorspronkelijk geplaatste automaat.
AE-41	Opdrachtnemer meet, registreert en rapporteert de overeengekomen KPI's gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Hierbij gelden minimaal de volgende definities: • **Beschikbaarheid:** percentage tijd waarin de automaat volledig operationeel is voor gebruikers gedurende de overeengekomen servicetijden. • **Storing:** iedere ongeplande onderbreking of verminderde werking van de automaat waardoor één of meer functies niet naar behoren werken. • **Responstijd:** tijd tussen melding van een storing door Opdrachtgever en de eerste inhoudelijke reactie van Opdrachtnemer. • **Hersteltijd:** tijd tussen melding van een storing en volledig herstel van de functionaliteit. • **Preventief onderhoud:** vooraf gepland onderhoud gericht op het voorkomen van storingen en kwaliteitsverlies. Gepland onderhoud dat minimaal vijf (5) werkdagen vooraf schriftelijk is aangekondigd, wordt niet als ongeplande uitval beschouwd. Opdrachtnemer hanteert gedurende de gehele contractperiode dezelfde meetmethodiek.
AE-42	Opdrachtnemer garandeert dat (vervangende) onderdelen voor de warme drankenautomaten gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele optiejaren, binnen drie (3) werkdagen na melding leverbaar zijn. Indien een oorspronkelijk onderdeel niet langer leverbaar is, levert Opdrachtnemer binnen dezelfde termijn een passend vervangend onderdeel dat volledig compatibel is met de betreffende automaat en de functionaliteit, veiligheid, prestaties en het overeengekomen serviceniveau ongewijzigd laat. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen aanvullende kosten verbonden.

NR	Social Return en inclusive Eis
AE-43	Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst aantoonbaar bij aan maatschappelijke waardecreatie en sociale inclusie. De concrete invulling wordt beschreven in de inschrijving en maakt onderdeel uit van de contractuitvoering. Opdrachtnemer levert minimaal de in de inschrijving aangeboden sociale impactprestaties.

NR	Duurzaamheid Eisen
AE-44	De warme drankenautomaten dienen te beschikken over een energie-efficiëntieklasse van minimaal A+.
AE-45	De warme drankenautomaten zijn voorzien van een automatische stand-by functie of vergelijkbare energiebesparingsmodus.
AE-46	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzameling, afvoer, verwerking en recycling van buiten gebruik gestelde of vervangen automaten en onderdelen, bij vervanging tijdens de looptijd en bij beëindiging van de Overeenkomst, conform de geldende wet- en regelgeving voor elektrische en elektronische apparatuur (WEEE/AEEA).

NR	Managementinformatie Eisen
AE-47	Binnen 15 werkdagen na afloop van ieder kwartaal levert de Opdrachtnemer een managementrapportage aan. Deze rapportage bevat minimaal: • Tellerstanden per automaat en per consumptiesoort over het voorgaande kwartaal, inclusief totalen per locatie. • Een overzicht van uitgevoerd preventief onderhoud. • Een overzicht van technische storingen en uitgevoerd onderhoud met betrekking tot tweede-lijnstoringen, inclusief hersteltijd per melding. • Het beschikbaarheidspercentage per automaat, conform de gestelde eisen. • De scores op de overeengekomen KPI's, inclusief toelichting op eventuele afwijkingen en corrigerende maatregelen. • De scores op duurzaamheid conform de inschrijving, inclusief toelichting op behaalde resultaten en eventuele afwijkingen. • Eventuele afwijkingen op de duurzaamheidseisen (de rapportage bevat in dat geval de aard en de duur van de afwijking en de genomen corrigerende maatregelen.) • De gehanteerde meetmethodiek; • Het totaal aantal storingen per locatie; • Het aantal storingen per automaat; • Gemiddelde responstijd; • Gemiddelde hersteltijd; • Behaalde beschikbaarheidspercentages; • Uitgevoerde preventieve onderhoudswerkzaamheden; • Trendanalyse ten opzichte van voorgaande kwartalen; • Corrigerende en preventieve maatregelen bij KPI-afwijkingen • Oorzaak van de afwijking; • Impact voor Avalex; • Corrigerende maatregelen; • Verantwoordelijke functionaris; • Verwachte datum van herstel. Deze rapportage wordt als vast agendapunt opgenomen in het kwartaaloverleg. De Opdrachtnemer kan gebruikmaken van de digitale portal of een vergelijkbaar systeem voor het genereren van deze rapportage. De daarin opgenomen gegevens zijn volledig en actueel.
AE-48	Vier (4) keer per jaar vindt er een kwartaaloverleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Het initiatief voor het plannen van dit overleg ligt bij de Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • visie en strategische ontwikkelingen • financiële kaders • de kwartaalrapportages • kwaliteit van de dienstverlening • aanbod nieuw assortiment • overzicht van instellingen automaten • klachten en verbeterpunten • naleving van contractafspraken • evaluatie van de samenwerking.
AE-49	Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk voor het waarborgen van een kwalitatief hoogwaardige warme drankenvoorziening en een hoge gebruikerstevredenheid. Indien uit klachten, evaluaties of andere signalen blijkt dat de kwaliteit niet voldoet aan de stelden eisen. Wordt binnen de stellend eisen opgelost.

NR	Personeel Eisen

AE-50	Medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op locaties dienen aantoonbaar bevoegd te zijn voor deze werkzaamheden.
AE-51	Opdrachtnemer dient één accountmanager en minimaal één back-up te hebben voor de Opdrachtgever, die telefonisch of per mail bereikbaar is van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 uur en 16:00 uur.
AE-52	Het personeel van de Opdrachtnemer is duidelijk herkenbaar als medewerker van Opdrachtnemer, bijvoorbeeld door bedrijfskleding of een bedrijfsbadge met bedrijfslogo en voornaam. Zij kunnen zich desgevraagd legitimeren met een geldig identiteitsbewijs. Bij ieder bezoek voor onderhoud, service of storingsafhandeling meldt het personeel zich bij aankomst op de locatie bij de aangewezen contactpersoon of receptie. Na afronding van de werkzaamheden melden zij zich af voordat zij de locatie verlaten.

NR	Smaaktest Eisen
AE-53	Er wordt geen smaaktest georganiseerd als onderdeel van de aanbesteding, deze vindt plaats na gunning plaats om de keuze van de aangeboden varianten (boon) te bepalen. De smaaktest wordt uitgevoerd met een representatieve gebruikersgroep van medewerkers. De concrete invulling en samenstelling van deze gebruikersgroep worden na gunning nader afgestemd.
AE-54	Opdrachtnemer garandeert dat de producten, automaten en instellingen die tijdens de smaaktest worden ingezet volledig overeenkomen met de producten, automaten en instellingen die onderdeel uitmaken van de inschrijving en die na gunning zullen worden geleverd.
AE-55	Opdrachtnemer stelt in ieder geval tijdens de smaaktest vijf blends beschikbaar. De opdrachtgever mag jaarlijks de prijs indexeren conform de CBS-index. Per 1 maart van het nieuwe jaar. Dit dient de opdrachtnemer minimaal twee maanden van te voren schriftelijk aan de opdrachtgever mede te delen. De eerste indexatie vindt plaats per 1 juni 2028 en hierna jaarlijks gedurende de looptijd.
AE-56	De vijf aangeboden blends worden volledig geanonimiseerd gepresenteerd door Opdrachtnemer. De smaaktest wordt blind uitgevoerd, waarbij de proevers geen informatie ontvangen over de herkomst, merknaam, blendnaam of andere identificerende kenmerken van de aangeboden koffies.
AE-57	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledig faciliteren van de smaaktest. Dit omvat ten minste: het tijdig plaatsen en correct afstellen van de benodigde automaten op de door Opdrachtgever aangewezen locatie, het beschikbaar stellen van de aangeboden blends in voldoende hoeveelheid, het leveren van de benodigde ingrediënten en disposables (zoals bekers, melk en suiker), het beschikbaar stellen van de benodigde beoordelingsformulieren conform de door Opdrachtgever verstrekte instructies en het verhelpen van eventuele storingen gedurende de smaaktest. De automaten zijn vóór aanvang van het afgesproken tijdslot volledig operationeel en gebruiksklaar. Een planning over het uitvoeren wordt minimaal twee (2) weken vooraf besproken.
AE-58	Indien de resultaten van de initiële smaaktest of signalen uit de praktijk daartoe aanleiding geven, treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer om de warme drankenvoorziening te optimaliseren. Opdrachtnemer beoordeelt de ontvangen feedback zorgvuldig en treft passende verbetermaatregelen. Deze verbetermaatregelen kunnen onder meer betrekking hebben op de afstelling van de automaten, maling, recepturen of, indien deze maatregelen onvoldoende resultaat bieden, het inzetten van één van de overige bij de inschrijving aangeboden blends.

Nr.	***Facturatie***
EA-59	Facturen worden digitaal verzonden aan de financiële administratie van opdrachtgever in native PDF én UBL/e-factuurformaat via email FEZ2@avalex.nll. Facturatie vindt achteraf plaats per bestelling, locatie en kostenplaats. Facturen worden betaald 30 kalenderdagen na ontvangst van een correcte factuur aan de financiële administratie van opdrachtgever

EA-60	Alle facturen bevatten minimaal: 1. afleveradres en afdeling; 2. factuuradres; 3. ordernummer van opdrachtgever 4. interne referentie of inkoop-ID van opdrachtgever, tevens in de onderwerpregel of het daarvoor bestemde e-factuurveld; 5. kostenplaats; 6. leverdatum; 7. geleverde artikelen, aantallen, artikelnummers en omschrijving, kosten per afgenomen product; 8. eenheidsprijzen, kortingen, totaal exclusief btw, btw-bedrag en totaal inclusief btw.
EA-61	Facturen worden volledig gespecificeerd ingediend. Iedere factuur bevat minimaal per geleverd artikel, product of component afzonderlijk de artikelomschrijving, het artikelnummer, het aantal, de eenheidsprijs, eventuele korting en het regelbedrag. Onderdelen, accessoires, software, dienstverlening en overige kosten worden als afzonderlijke factuurregels weergegeven. Facturatie op basis van verzamelde bedragen, totaalbedragen per gebruiker, per consumptie of andere niet-herleidbare verzameltotalen is **niet toegestaan**.
EA-62	Indien opdrachtgever bij een bestelling meerdere kostenplaatsen opgeeft, wordt dit onderscheid op de factuur inzichtelijk gemaakt.
EA-63	Facturen worden altijd door opdrachtnemer verzonden, ook wanneer levering of dienstverlening door een derde partij is uitgevoerd.
EA-64	Verzamelfacturen per maand. zijn toegestaan mits de factuur is uitgesplitst per bestelling, product en locatie, tenzij opdrachtgever schriftelijk anders aangeeft.
EA-65	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld, worden volledig gecrediteerd en vervolgens opnieuw correct ingediend. De betalingstermijn start na ontvangst van de correcte factuur.
EA-66	Bij bestellingen worden geen administratie-, behandel-, verpakkings-, transport- of andere aanvullende kosten in rekening gebracht. Onvoorziene meerkosten worden direct gemeld en uitsluitend vergoed na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door een Coördinator Facilitair of plaatsvervanger bij afwezigheid van opdrachtgever.
EA-67	Bij een bulkbestelling kan opdrachtgever kosteloze tijdelijke opslag en gefaseerde uitlevering per batch verlangen voor maximaal zes maanden. Facturatie vindt pas plaats na de feitelijke levering. Opdrachtgever neemt de opgeslagen apparatuur binnen deze periode af.
EA-68	Wettelijke heffingen, verwijderingsbijdragen en thuiskopievergoedingen worden transparant en niet dubbel in rekening gebracht.