

Nota van Inlichtingen

Betreft	Nota van Inlichtingen	Datum	18 april 2019
Van	Rijkswaterstaat / Ministerie van Defensie	Referentie	31141472
Project	Warme drankenautomaten ten behoeve van het Ministerie van Defensie		

Het beantwoorden van vragen vindt plaats middels de Nota van Inlichtingen, welke integraal onderdeel wordt van het Beschrijvend document, aanbesteding Warme drankenautomaten ten behoeve van het Ministerie van Defensie.

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
1.	Facturatie/ lease	In de branche van opdrachtnemer is het gebruikelijk om de investering van nieuwe apparatuur te financieren via een externe leasemaatschappij, zonder dat dit invloed heeft op de serviceverlening, onderhoudsverplichting, of andere verplichtingen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verricht onverkort alle afgesproken service voor u. Voor u heeft dit als voordeel dat Inschrijver voordeliger kan aanbieden. Kunt u er mee instemmen dat wij een dergelijke leaseconstructie toepassen en de eigendom van de apparatuur over wordt gedragen aan een derde, zonder wijziging van de huidige condities?
	Antwoord: het is aan Opdrachtnemer op welke wijze hij de apparatuur financieert. Opdrachtgever speelt hier geen rol in. Opdrachtnemer dient de Dienstverlening uit te voeren zoals vermeld in het Beschrijvend document waarbij volledig wordt voldaan aan alle in het Beschrijvend document genoemde eisen. Voor de goede orde wordt opgemerkt dat Opdrachtgever een Overeenkomst aangaat met 1 Opdrachtnemer zoals verwoord in paragraaf 1.6 van het Beschrijvend document.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
2.	Beschrijvend document, bijlage 12	In het overzicht warme drankenautomaten tabblad overzicht in cijfers geeft u aan dat thee 10% van het totaal betreft. In de nieuwe situatie vraagt u losse theezakjes, kunt u bevestigen dat het aandeel thee wordt aangepast naar heet water en wij heet water mogen factureren als ACP?
	Antwoord: Ja	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
3.	Beschrijvend document, bijlage 3A	U rekent in het prijzenblad met 26.000.000 consumpties, 1.000.000 daarvan is koud water. In bijlage 12 (overzicht warme drankenautomaten tabblad overzicht in cijfers) geeft u aan dat het totaal aantal consumpties 26.093.279 bedraagt waarvan 12% water. Het is Inschrijver niet duidelijk wat het exacte percentage heet en koud water is.
	Antwoord: De juiste verbruikscijfers per consumptietype (waaronder heet water, thee en koud water) zijn duidelijk gemaakt in de aanvullende bijlage 12 (verbruik per consumptietype) die op 5 april 2019 via TenderNed beschikbaar is gesteld.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
4.	Beschrijvend document, bijlage 3A	In cel B11 staat 'all-in huurkosten type 3'. Wat verstaat u onder 'all-in', betreft dit bijvoorbeeld inclusief technische service?
	Antwoord: Zie bijlage 2 Programma van Eisen, Eis 7 A.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
5.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 8 M	U heeft hier een vergelijkbare omschrijving als de eis omtrent 'secondaire verpakking van gerecycled materiaal voedingsproduct' van de MVI criteria opgenomen. Deze eis wordt standaard in Europese aanbestedingen niet van toepassing verklaart omdat geen van de marktpartijen hier 100% aan kunnen voldoen. Daarbij is de eis verruimd in de nieuwe MVI criteria waarbij is aangegeven dat de verpakkingseis niet van toepassing is als het verpakkingsmateriaal in direct contact staat met voedingsproducten. Graag attenderen wij u daarnaast op het feit dat van biobased verpakkingen nog niet (voldoende) is aangetoond dat deze de houdbaarheid van koffie conform THT datum garanderen. Wij verzoeken u op basis hiervan eis 29 omtrent verpakkingen in de huidige vorm te laten vervallen. Als alternatief zou u deze doelstellingen als ontwikkelpunt gedurende het contract kunnen opnemen. Gaat u hiermee akkoord? Graag uw reactie.
	Antwoord: De Aanbestedende dienst wil benadrukken dat er geen biobased materiaal wordt geëist. Dit is de keuze van de Inschrijver. De eis blijft gehandhaafd, waarbij de volgende aanvulling geldt: Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt als omverpakking, ook wel bekend als secundaire verpakking, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Indien het verpakkingsmateriaal direct in contact staat met een verpakt voedingsproduct, geldt deze eis uit veiligheidsoverwegingen niet. Wanneer kunststof folie en/of kunststof vellen worden gebruikt voor secundaire verpakkingen, bijvoorbeeld een rekfolie, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased materiaal, of als het verpakkingsmateriaal in direct contact staat met een verpakt voedingsproduct, is deze minimum eis niet van toepassing. In de eis staat duidelijk beschreven dat indien gekozen wordt voor biobased materiaal, of als het verpakkingsmateriaal in direct contact staat met een verpakt voedingsproduct, deze minimeis niet van toepassing is. De eis heeft alleen betrekking op omverpakkingen en secundaire verpakkingen. De verwijzing naar eis 29 begrijpen wij niet.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
6.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 7 M	U verplicht Opdrachtnemer om karton, koffieresidu, restafval en bakers gescheiden in te zamelen en retour te nemen. Los van de financiële impact is het in veel gevallen efficiënter en duurzamer om gebruik te maken van uw reguliere afvalstromen. Hierover hebben wij de volgende deelvragen: 1. Kunt u motiveren waarom u deze verantwoordelijkheid bij Inschrijver legt? 2. Kunt u aangeven wie uw huidige afvalverwerker is (of zijn)? 3. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen en de verantwoordelijkheid te beperken tot het op locatie scheiden en centraal inzamelen van deze verpakkingsmaterialen en reststoffen?
Antwoord: 1: Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de koffieresidu en de gebruikte bakers een nuttige/duurzame bestemming krijgen en niet bij het afval terecht komen. 2: Renewi. Gebruikte bakers zullen tijdens de looptijd van de Overeenkomst door Renewi (via eigen contract Defensie) worden afgevoerd en verwerkt. 3: Nee, hieronder is de aanpassing van eis 7 M aangegeven: Eis 7 M wordt als volgt aangepast: Opdrachtnemer is verplicht om verpakkingsmateriaal retour te nemen en is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen en het afvoeren en verwerken van verpakkingsmaterialen en reststoffen. De volgende soorten afval dienen minimaal aan de bron gescheiden te worden: - Karton (verpakkingsmaterialen); - Koffieresidu (drab); - Restafval (andere verpakkingsmaterialen). Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het intern verzamelen van de gebruikte bakers en deze bakers op een centraal punt per locatie aan te leveren ten behoeve van de afvoer en de verwerking door Renewi. Voor de biobased bakers geldt dat de door de Deelnemer gecontracteerde afvalverwerker (Renewi) de bakers extern afvoert en verwerkt. Gunningcriterium 2 (circulariteit en duurzaamheid): Het thema verwerking van de gebruikte biobased bakers en het door Inschrijver op te stellen plan van aanpak voor de verantwoorde verwerking van de gebruikte biobased bakers is hiermee geen onderdeel meer van gunningcriterium 2 (circulariteit en duurzaamheid).		
Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
7.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 2 M	Kunt u bevestigen dat deze eis niet geldt voor cafeïne vrije koffie?
Antwoord: Ja.		

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
8.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 5 S	Klopt onze aanname dat meerkosten met betrekking tot additionele dienstverlening voor 24 uren locaties niet in de ACP zijn opgenomen en dat de condities na gunning nader worden afgesproken (conform eis 1 D bijlage 2)?
Antwoord: Opdrachtgever begrijpt niet wat er met additionele dienstverlening wordt bedoeld. De uit te voeren Dienstverlening, ook voor 24 uren locaties dient te zijn opgenomen in de ACP.		

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
9.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 2 I	Kunnen wij voor espresso volstaan met een minimale vulling van 40cc? Dit is een gebruikelijkere inhoud voor een espresso en komt de smaakbeleving ten goede.
	Antwoord: Nee.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
10.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 1 AO	Is 3 smaken drinkbouillon ook akkoord?
	Antwoord: Nee	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
11.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 12 A	Als wij kijken naar uw huidige automatenpark zien wij ongeveer +/- 480 staande automaten (model 410) en 505 automaten op een sokkel (model 310). In eis 12 A geeft u aan dat na gunning wordt bepaald of er voor een staand model of een tafelmanier met onderzetkast wordt geplaatst. Het feit dat de keuze volledig vrij is brengt een groot financieel risico met zich mee aangezien er verschillen zijn in kosten van hardware, TSO en operating. Wij verzoeken u ofwel een staand model gelijk te stellen aan een tafelmanier met onderkast en de keuze bij leverancier te laten, ofwel een indicatie te geven van de te verwachten percentages staande automaten en tafelmanier automaten met onderzetkast. Neemt u een van deze verzoeken over? Graag uw reactie.
	Antwoord: Uw verzoek wordt niet gehonoreerd. In paragraaf 1.3 is vermeld: Deelnemer bepaalt na gunning, mede naar aanleiding van de keuzebepalingsbijeenkomst en de inventarisatie van Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtnemer, welk automatenmodel (staand of tafelmanier met onderkast) en welk zetsysteem (type 1 of 2) op welke locatie zal worden ingezet. Een percentage kan op voorhand niet worden gegeven. Eis 12 A wordt aangevuld met "in overleg met Opdrachtnemer" zoals hierboven genoemd.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
12.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 8 A	Verplaatsingen tot 5% kosteloos per jaar kan oplopen tot 40% gedurende het gehele contract. Wij verzoeken u deze eis meer in proportie te stellen. Het is in de markt gebruikelijk om 10% flexibiliteit te bieden over het gehele contract en bij overschrijding van die 10% een tarief van € 250,- per verplaatsing te rekenen. Gaat u hiermee akkoord?
	Antwoord: Nee.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
13.	Beschrijvend document, § 3.6	Welke functies nemen zitting in het beoordelingsteam?
	Antwoord: Het Beoordelingsteam bestaat uit een afvaardiging van verschillende personen uit de defensieonderdelen. Functies zijn: (senior) Assortimentsmanager, Adviseur Klant & Leveranciersmanagement, Locatiemanagers Facilitair Bedrijf Defensie, Portfoliomanager Catering en Portfoliomanager Facilitair, Demandmanagers, (senior) Medewerkers Facility Dienstverlening, Medewerker Voeding.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
14.	Beschrijvend document, Planning § 3.2	In planning is geen ruimte opgenomen voor een 2e vragenronde. Tot welk moment kunnen er aanvullende vragen gesteld worden?
	Antwoord: Vragen stellen kan uiterlijk tot en met 8 april. Er is geen 2 ^e vragenronde voorzien. Voor zo ver mogelijk zullen vragen zo snel als mogelijk worden beantwoord. Uiterlijk op 19 april wordt de Nota van Inlichtingen gepubliceerd via TenderNed.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
15.	Beschrijvend document, § 1.3/1.4/ bijlage 12 overzicht warme dranken automaten	In 1.3 staan 1.456 automaten waarvan 180 automaten bestemd zijn voor kleinere locaties en gezondheidscentra. Dit betekent 1.276 automaten totaal exclusief die 180. In bijlage 12 tabblad 'totaal consumptie per automaat' staat een totaal van 1.259 automaten. Dit zijn er 17 minder. 1. Kunt u dit verschil verklaren? 2. Zijn de 180 kleinere automaten meegenomen in de consumptieaantallen?
	Antwoord: 1) De gegevens in bijlage 12 betreffen de historische gegevens over het jaar 2018. Het ministerie van Defensie is een dynamische organisatie. 2) Nee, dit zijn automaten ten behoeve van kleinere locaties. Op dit moment staan op deze locaties geen automaten.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
16.	Beschrijvend document, § 1.3	1e alinea pagina 12, begrijpen wij goed dat er per locatie wordt gekozen voor een zetsysteem en er nooit meerdere zetsystemen per locatie zijn?
	Antwoord: Dat begrijpt u niet goed. De Deelnemer gaat voor uniformiteit en zal zoveel mogelijk standaardiseren, maar op de grote terreinen met meerdere gebouwen kan het mogelijk zijn dat er zowel type 1 als type 2 automaten dienen te worden ingezet. Per gebouw zal in principe 1 zetsysteem worden ingezet.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
17.	Beschrijvend document, § 1.3	Kunt u nader specificeren wat de eisen zijn voor de 150 automaten ten behoeve van kleinere locaties en de 30 automaten ten behoeve van gezondheidscentra? Interpreteren wij het juist dat deze niet hoeven te voldoen aan het programma van eisen? Kunt u tevens aangeven welk type ACP dit betreft?
	Antwoord: Nee dat interpreteert u niet juist. Deze automaten dienen te voldoen aan de gestelde eisen. Dit kan zowel type 1 als 2 zijn waarbij geldt dat, in het kader van de uniformiteit, het streven is om per locatie in principe 1 type zetsysteem in te zetten.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
18.	Beschrijvend document, § 6.3.1	Begrijpen wij goed dat voor subcriterium 4 (CO2 ambitieniveau) enkel een niveau aangegeven dient te worden in bijlage 3, zonder verdere schriftelijke toelichting?
	Antwoord: Dat is correct. Voor de goede orde wordt opgemerkt dat ook in bijlage 3 aangegeven dient te worden op welke wijze aangetoond wordt dat het opgegeven ambitieniveau wordt gerealiseerd.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
19.	Beschrijvend document, § 4.2.1	Bijlage 3a dient tevens in Excel aangeleverd te worden. Wellicht ten overvloede geven wij aan dat een Excel bestand niet digitaal ondertekend kan worden. Volstaat de ondertekening van bijlage 3a in PDF?
	Antwoord: Bijlage 3a hoeft niet digitaal te worden ondertekend (zie 4.2.1).	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
20.	Beschrijvend document, § 1.2 / bijlage 2, Eis 3 A / 4 A	Kwaliteit / smaak / beleving. Wat verstaat u onder 'mild en pittig'? Betreft dit bijvoorbeeld de samenstelling van de melange, het type bonen of de intensiteit van het branden?
	Antwoord: Aanbesteder vraagt een milde en pittige variant. Het is aan Inschrijver om te bepalen op welke wijze dit wordt bewerkstelligd (door middel van melange, type bonen of de intensiteit van het branden of een combinatie van deze aspecten).	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
21.	Beschrijvend document, § 1.2	U geeft aan dat Inschrijver op voorhand ten aanzien van de gebruikerstevredenheid een garantie voor de gehele looptijd van de Overeenkomst dient af te geven in de vorm van een tevredenheidscijfer. Op dit moment geeft u aan (p.33) dat 60% type 1 (instant) en 40% type 2 (bonen) wordt, deze verhouding staat echter nog niet vast. Instant wordt anders gewaardeerd dan bonen. Dienen wij daarom 1 cijfer per type af te geven en een algemeen gemiddelde?
	Antwoord: Inschrijver dient 1 cijfer per type te geven (d.w.z. 1 tevredenheidscijfer voor type 1 en 1 tevredenheidscijfer voor type 2). Geen algemeen gemiddelde!!	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
22.	Beschrijvend document, § 1.2	U geeft aan dat Inschrijver op voorhand ten aanzien van de gebruikerstevredenheid een garantie voor de gehele looptijd van de Overeenkomst dient af te geven in de vorm van een tevredenheidscijfer. Dienen wij dit tevredenheidscijfer af te geven over type 1, type 2, type 3 en vending?
	Antwoord: Het afgegeven tevredenheidscijfer geldt alleen voor automaten type 1 en type 2 (een tevredenheidscijfer voor type 1 en een tevredenheidscijfer voor type 2).	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
23.	Beschrijvend document, § 1.2	U geeft aan dat Inschrijver op voorhand ten aanzien van de gebruikerstevredenheid een garantie voor de gehele looptijd van de Overeenkomst dient af te geven in de vorm van een tevredenheidscijfer. Wat is het huidige tevredenheidscijfer?
	Antwoord: Er is geen huidig tevredenheidscijfer.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
24.	Beschrijvend document, § 1.2	6e bullet. Kunt u bevestigen dat de vraag om real time / actueel inzicht niet van toepassing is op automaten waar geen telemetrie mogelijk is?
	Antwoord: Nee dat kan Aanbesteder niet bevestigen. Voor automaten waar geen telemetrie mogelijk is geldt weliswaar geen real time inzicht maar wel een actueel / up to date inzicht.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
25.	Beschrijvend document, § 1.2	1e bullet vraagt u maximale uniformiteit ten aanzien van zetmethodiek. Hoe dienen wij dit te interpreteren in het licht van de 2 uitgevraagde zetmethoden? Graag uw verduidelijking.
	Antwoord: Voor verduidelijking wordt verwezen naar paragraaf 1.3 waarin staat dat Deelnemer zoveel mogelijk uniformiteit wenst te behalen als het gaat om de zetmethodiek (instant versus bonen). De verwachting is dat type 1 automaten worden ingezet in kazernes en type 2 automaten in kantooromgevingen. Deelnemer bepaalt na gunning, mede naar aanleiding van de keuzebepalingsbijeenkomst en de inventarisatie van Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtnemer, welk automatenmodel (staand of tafelmodel met onderkast) en welk zetsysteem (type 1 of 2) op welke locatie zal worden ingezet. De Deelnemer gaat voor uniformiteit en zal zoveel mogelijk standaardiseren, maar op de grote terreinen met meerdere gebouwen kan het mogelijk zijn dat er zowel type 1 als type 2 automaten dienen te worden ingezet. Per gebouw zal in principe 1 zetsysteem worden ingezet.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
26.	Beschrijvend document, § 1.2	Vendingmachines vallen binnen de scope. Kunt u bevestigen dat dit ook onderdeel is van de gunningscriteria en opgenomen dient te worden in de beschrijving van de gevraagde onderwerpen in bijlage 4?
	Antwoord: Vendingmachines maken ook deel uit van gunningcriteria 1, 2 en 3. Gunningcriterium kwaliteitsborging: onderdeel tevredenheidscijfer en meten gebruikerstevredenheid gelden niet voor vendingmachines. Gunningcriterium 2 heeft, waar relevant, tevens betrekking op vendingmachines. Gunningcriterium 3 heeft, waar relevant, tevens betrekking op vendingmachines.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
27.	Beschrijvend document, § 1.2 beschrijving opdracht 8	Onder andere op deze plek staat "het (dagelijks) verzorgen / het (dagelijks) afvoeren." Kunt u bevestigen dat het aan Inschrijver is om de optimale verzorgingsfrequentie te bepalen?
	Antwoord: Dat kan Aanbesteder bevestigen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
28.	Beschrijvend document § 1.2	Binnen de scope van de opdracht vallen leveringen van soep (drinkbouillon), suiker en melk. Bedoelt Opdrachtgever het leveren van losse sachets of bedoelt Opdrachtgever hier ingrediënten in de automaat ? Indien dit losse sachets zijn, kan Opdrachtgever inzichtelijk maken over welke aantallen op jaarbasis het hier gaat?
	Antwoord: in eis 1 AO is aangegeven dat drinkbouillon door middel van losse sachtes mag worden aangeboden. Naast de suiker en melk die verstrekt wordt door de automaat dient Opdrachtnemer ook losse sachets suiker en melk te leveren. Eis 1 AO wordt derhalve aangevuld met : - Losse sachets suiker en melk (creamer) t.b.v. cafeïnevrije koffie en thee (hw) - Zoetstof sachets (zoetjes) Voor de volledigheid: binnen de scope van de opdracht valt tevens het leveren van roerstaafjes (dient te zijn verwerkt in de ACP). Antwoord op vraag 2: Aantallen kunnen niet inzichtelijk worden gemaakt.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
29.	Beschrijvend document § 1.2	Opdrachtgever geeft aan dat bij Type 2 het zetsysteem verse bonen moet zijn. Bedoelt opdrachtgever hier een espresso zetsysteem waarbij de bonen per consumptie worden gemaal en het water onder een druk van 8-12 bar via een fijnmazig filter door de gemalen koffie wordt geperst?
	Antwoord: Nee, het espresso zetsysteem dat u beschrijft past ons inziens meer bij het Type 3. Per consumptie dienen de bonen vers gemalen te worden.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
30.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 6 A	Opdrachtnemer eist een onderkast met lade. Wij verzoeken Opdrachtgever de eis van een lade te laten vervallen en de indeling/opbouw van de onderkast over te laten aan de expertise van Opdrachtnemer rekening houdend met eisen in de PVE. Kunt u hiermee akkoord gaan?
	Antwoord: Akkoord, mits wordt voldaan aan de eisen in bijlage 2 en dat er een praktische en nette oplossing wordt aangeboden voor de losse ingrediënten, sachets, bekertjes en roerstaafjes bij de automaten.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
31.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 6 A	Kan Opdrachtgever de maximale maten van de onderzetkasten en automaten aangeven aan Opdrachtnemer? Rekening houdend met uw eisen m.b.t. de presenteren producten in het meubel adviseren wij een minimale breedte van 70 cm aan te houden.
	Antwoord: Nee, gezien de grote hoeveelheid en verscheidenheid aan locaties is het niet mogelijk om dit nu aan te geven. Deelnemer bepaalt na gunning, mede naar aanleiding van de keuzebepalings-bijeenkomst en de inventarisatie van Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtnemer, welk automatenmodel (staand of tafelmanier met onderkast) en welk zetsysteem (type 1 of 2) op welke locatie zal worden ingezet. Uw advies wordt niet overgenomen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
32.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 12 A	Kan Deelnemer op 1 locatie kiezen voor zowel Type 1 als Type 2 automaten?
	Antwoord: Ja. De Deelnemer gaat voor uniformiteit en zal zoveel mogelijk standaardiseren, maar op de grote terreinen met meerdere gebouwen kan het mogelijk zijn dat er zowel type 1 als type 2 automaten dienen te worden ingezet. Per gebouw zal in principe 1 zetsysteem worden ingezet.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
33.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 8 I	Wat is de definitie van "gezond" volgens Opdrachtgever? In de markt worden de normeringen van het Voedingscentrum hiervoor veelal gehanteerd, gezond is minder dan 100 calorieën per portie/verkoopenheid. Gaat u akkoord met deze definitie?
	Antwoord: Akkoord, met de volgende aanvulling: Producten voldoen aan de schijf van 5 en de richtlijnen van de Gezondheidsraad.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
34.	Beschrijvend document, bijlage 12	Opdrachtnemer wil graag de afzetten in totalen per jaar per product ontvangen, deze informatie is bekend bij uw huidige leverancier. Hierdoor weet huidige leverancier welke producten met de daaraan gekoppelde marge het beste verkopen, welke marge er gemaakt wordt op dit assortiment en heeft hierdoor een voordeel t.o.v. de overige Opdrachtnemers bij het maken van de aanbidding aan Opdrachtgever. Om een level playing field te creëren voor alle inschrijvers vragen wij u deze gegevens op te vragen en te delen.
	Antwoord: Voor de Vendingmachines zijn verder geen afzetgegevens per product beschikbaar. Van de consumpties uit de warme drankenautomaten is via TenderNed een extra bijlage 12 gepubliceerd waarin de afgenomen aantallen zijn vermeld per consumptietype.	
Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
35.	Beschrijvend document, bijlage 12	Opdrachtnemer ontvangt graag een uitsplitsing van de consumpties die worden benoemd onder "specials" en "anders". Daarbij ook graag aangeven bij welke "specials" en "anders" er suiker en/of creamer wordt toegevoegd. Huidige leverancier beschikt over deze informatie waardoor huidige leverancier de exacte kosten van de consumpties inzichtelijk heeft. Nieuwe Opdrachtnemers beschikken niet over deze kostprijs informatie, huidige leverancier heeft hierdoor een voordeel t.o.v. de overige Opdrachtnemers bij het maken van de aanbidding aan Opdrachtgever. Om een level playing field te creëren voor alle inschrijvers vragen wij u deze gegevens op te vragen en te delen.
	Antwoord: Van de consumpties uit de warme drankenautomaten is via TenderNed een extra bijlage 12 gepubliceerd waarin de afgenomen aantallen zijn vermeld per consumptietype waaronder de specials.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
36.	Beschrijvend document, bijlage 12	Opdrachtnemer ontvangt graag een uitsplitsing van de consumpties die worden benoemd onder "koffie". Daarbij ook graag aangeven bij welke "koffie" er suiker en/of creamer wordt toegevoegd. Huidige leverancier beschikt over deze informatie waardoor huidige leverancier de exacte kosten van de consumpties inzichtelijk heeft. Nieuwe Opdrachtnemers beschikken niet over deze kostprijs informatie, huidige leverancier heeft hierdoor een voordeel t.o.v. de overige Opdrachtnemers bij het maken van de aanbidding aan Opdrachtgever.
	Antwoord: Van de consumpties uit de warme drankenautomaten is via TenderNed een extra bijlage 12 gepubliceerd waarin de afgenomen aantallen zijn vermeld per consumptietype.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
37.	Beschrijvend document, bijlage 12	Opdrachtnemer ontvangt graag informatie over de aantallen bekers die worden gebruikt op jaarbasis, deze informatie staat niet vermeld in het overzicht in cijfers en zal op basis van ervaring niet gelijk zijn aan het totaal aantal consumpties. Huidige leverancier beschikt over deze informatie waardoor huidige leverancier de exacte kosten inzichtelijk heeft. Nieuwe Opdrachtnemers beschikken niet over deze kostprijs informatie, huidige leverancier heeft hierdoor een voordeel t.o.v. de overige Opdrachtnemers bij het maken van de aanbidding aan Opdrachtgever.
	Antwoord: Voor de Vendingmachines zijn verder geen afzetgegevens per product beschikbaar. Van de consumpties uit de warme drankenautomaten is via TenderNed een extra bijlage 12 gepubliceerd waarin de afgenomen aantallen zijn vermeld per consumptietype inclusief het bekerverbruik.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
38.	Beschrijvend document, bijlage 12, tab 2	U geeft aan dat de verwachting is dat kantoorlocaties over zullen stappen op verse bonen espresso en de kazernes gebruik zullen maken van instant koffie (verhouding 60% instant/40% espresso). Kunt u aangeven in dit overzicht welke locaties door u worden gezien als kantoor en welke als kazerne? Hierdoor wordt voor alle Opdrachtnemers inzichtelijk welke automaten naar verwachting op welke locatie zullen worden geplaatst. Dit is van belang om de investeringen die Opdrachtnemer moet doen in apparatuur correct in te kunnen schatten.
	Antwoord: Dat is op dit moment niet aan te geven. Deelnemer bepaalt na gunning, mede naar aanleiding van de keuzebepalingsbijeenkomst en de inventarisatie van Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtnemer, welk automatenmodel (staand of tafelmanier met onderkast) en welk zetsysteem (type 1 of 2) op welke locatie zal worden ingezet. Voor de goede orde wordt opgemerkt dat Inschrijver een ACP dient aan te bieden voor zowel type 1 als type 2.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
39.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 6 A	Bedoelt Opdrachtgever met dagelijks verzorgen het uitvoeren van de verzorging naar behoefte die is gerelateerd aan de afzet per machine? Met inachtneming van de HACCP-regels uiteraard.
	Antwoord: Het aan Inschrijver is om de optimale verzorgingsfrequentie te bepalen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
40.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 6 A & Eis 7 M	Bedoelt u met afvoeren van residu en bekers, het verzamelen vanuit de automaat naar een centraal punt c.q. container op de locatie van defensie (afvalstroom defensie) of bedoelt u van het terrein afvoeren (extern)?
	Antwoord: Inschrijver wordt gevraagd een plan van aanpak te schrijven waarin wordt aangegeven hoe Inschrijver denkt de koffieresidu te zullen gaan verwerken en het hergebruik van bekers denkt te gaan stimuleren. Zie bijlage 4 Beantwoording gunningscriteria kwaliteit, subcriterium 2 Circulariteit en duurzaamheid. Gebruikte bekers worden door Renewi (via eigen contract Defensie) afgevoerd en verwerkt. Opdrachtnemer draagt zorg voor het stimuleren van hergebruik van de bekers en draagt zorgt voor een schone scheiding en aanlevering op een centraal inzamelpunt op de locaties. Zie ook het antwoord op vraag 6.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
41.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 6 A	Heeft Defensie al een eigen inzamelsysteem voor bekerrecycling of moet Inschrijver deze activiteit opzetten?
	Antwoord: De Deelnemer heeft op dit moment alleen voorzieningen in de vorm van bekerafvalbakken bij de automaten. Opdrachtnemer draagt zorg voor het stimuleren van hergebruik van de bekers en draagt zorgt voor een schone scheiding en aanlevering op een centraal inzamelpunt op de locaties. Zie ook het antwoord op vraag 6.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
42.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 10 A	Zijn lichte krasjes toegestaan voor de gereviseerde machines? Gereviseerde machines zijn uiteraard niet fabrieksnieuw en vertonen soms lichte gebruikssporen.
	Antwoord: Ja.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
43.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 12 D	De koffiemachines kunnen niet helemaal afgesloten worden. Algemene ongedierte bestrijding is onze optiek de taak van de opdrachtgever en diens facilitaire organisatie op de locaties. Kunt u meer toelichting geven op deze eis?
	Antwoord: Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat er alles aan wordt gedaan om overlast door ongedierte te voorkomen. Dit kan door het aanbrengen van voorzieningen aan de automaat om ongedierte zoveel mogelijk buiten te houden (bijv. roosters). Goed (dagelijks) schoonmaakonderhoud aan de automaten, van binnen en buiten, draagt hier in ieder geval aan bij.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
44.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 4 S	Hoe worden storingen en klachten gemeld bij leverancier, van welk FMIS wordt gebruik gemaakt en is er eventueel een interface met het systeem van leverancier mogelijk?
	Antwoord: De Deelnemer werkt met Planon. Dit systeem is om veiligheidsredenen niet te koppelen. In bijlage 4 wordt aan Inschrijver gevraagd hoe het proces rondom klachten zal worden ingericht. De Deelnemer wenst in ieder geval een Single Point of Contact (SPOC) zoals in eis 4S is omschreven.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
45.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 6 S	Bij de vervanging op locaties met 1 automaat of wanneer een automaat 2 dagen buiten werking staan, vraagt u vervangende apparatuur. Moet dit een identieke automaat zijn of mag dit een automaat zijn die in de basisbehoefte voorziet?
	Antwoord: Vervangende apparatuur dient te voldoen aan de gestelde eisen in het Beschrijvend document.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
46.	Beschrijvend document § 1.2	Welke partij (onafhankelijke derde) staat in voor meting van gebruikerstevredenheid? In Bijlage 10 staat niet vermeld wie deze partij is.
	Antwoord: Komende maand start er een aanbesteding voor kwaliteitsaudits met als verwachte ingangsdatum 1-3-2020. Het is dus op dit moment nog niet bekend welke onafhankelijke partij deze kwaliteitsaudits straks op verzoek van Deelnemer zal gaan uitvoeren.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
47.	Beschrijvend document § 1.2	U geeft aan dat de norm een cijfer 7 is. Daarbij is voor elke meting die lager uitkomt dan cijfer 7 een boete toepasbaar van € 20.000. Maar in de alinea daarna staat dat de boete verhoogd wordt met 50%. Kunt u de details geven over wanneer (in welk geval) welke boete (bedrag/verhoging) toegepast zou kunnen worden?
	Antwoord: Uw bovengenoemde uitleg is niet correct. Blijkt uit de gebruikerstevredenheidsmetingen, die kort cyclisch direct vanaf het moment van volledige implementatie (1-3-2020) gehouden dienen te worden, dat het door u bij Inschrijving opgegeven (gegarandeerde) tevredenheidscijfer niet is behaald, dan heeft Opdrachtgever, het recht om direct een EMVI-boete op te leggen. De hoogte van deze EMVI-boete is als volgt: - Boete na elke tevredenheidsmeting tijdens de looptijd van de Overeenkomst waarbij het gegarandeerde tevredenheidscijfer niet is behaald: € 20.000,-. Voor de onderhavige opdracht is het tevredenheidscijfer 7 de basisnorm (basis op orde). In het geval dat het tevredenheidscijfer naar aanleiding van een tevredenheidsmeting < 7 dan wordt de EMVI-boete zoals hierboven beschreven met 50% verhoogd. Rekenvoorbeeld: Door Inschrijver gegarandeerd tevredenheidscijfer = 8.0 Score tevredenheidsmeting: cijfer 7,6: boete = € 20.000,- Score tevredenheidsmeting: cijfer 6,7: boete = € 20.000,- + € 10.000,-	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
48.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 1 F	De facturatie die u voorstelt kan tot moeilijkheden leiden in de laatste factuur van het betreffende jaar. Kunt u akkoord gaan met het voorstel 12 maandfacturen te sturen en een 13e factuur als correctie voor dat respectievelijke jaar? Is het toegestaan in plaats van een specificatie op de correctiefactuur een bijlage toevoegen ter ondersteuning van de betreffende correctie?
	Antwoord: Nee.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
49.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 6 F	Voor welke toepassing ziet Opdrachtgever het gebruik van DigiInkoop? Bij een contract met full service bestelt opdrachtnemer de goederen voor opdrachtgever.
	Antwoord: Deelnemer gebruikt DigiInkoop voor het betalen van de vaste maandbedragen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
50.	Beschrijvend document § 1.2	Wat verstaat u onder 'kort cyclisch' in combinatie met 'hogere frequentie'? Kunt u dit smart maken?
	Antwoord: In paragraaf 1.2 staat een heldere definitie van het begrip "kort cyclisch meten". Voor de goede orde wordt opgemerkt dat hiertoe van Inschrijver een smart plan van aanpak wordt verwacht (zie bijlage 4).	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
51.	Beschrijvend document § 6.2.1	In deze tabel zijn er 4 gunningscriteria, echter op pag. 31 geeft u aan dat er 5 gunningscriteria zijn. Inschrijver vermoedt dat u in totaal 5 gunningscriteria bedoelt. Kunt u dit bevestigen?
	Antwoord: Het zijn inderdaad 5 (sub)gunningscriteria zoals vermeld op pagina 31 en in bijlage 4.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
52.	Beschrijvend document § 6.3.1	U geeft aan dat de beantwoording 'relevant' en 'realistisch' dient te zijn. Kunt u smart maken wat u daarmee bedoelt?
	Antwoord: De beantwoording dient relevant en realistisch te zijn (in relatie tot de onderhavige opdracht). In bijlage 4 zijn de beoordelingsaspecten per (sub)gunningcriterium nader uitgewerkt.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
53.	Beschrijvend document, bijlage 14 en 3	U geeft aan dat inschrijvers bewijsmateriaal dienen te overleggen bij de inschrijving op basis van de in Bijlage 3 Inschrijvingsbiljet gemaakte keuze. Het biljet vraagt dan wel om een CO2 bewust certificaat dan wel om project specifieke bewijsstukken en contactgegevens van een certificerende instelling. Gezien de gestelde termijn voor het realiseren van het ambitieniveau 1 2 of 3 vraagt Inschrijver zich af wat Opdrachtgever op dit moment als bewijsstuk wenst te zien? Kunt u in detail opgeven welke stukken en welke details u hier als bewijs wilt zien zodat inschrijvers daaraan kunnen voldoen?
	Antwoord: Inschrijver dient bij Inschrijving (in bijlage 3) alleen het betreffende CO2 ambitieniveau aan te geven en op welke wijze aangetoond wordt dat het opgegeven ambitieniveau wordt gerealiseerd. Aan het gekozen CO2-ambitieniveau hoeft pas invulling te worden gegeven na verlening van de opdracht. De Opdrachtnemer dient binnen één jaar na de start van de Overeenkomst en vervolgens jaarlijks, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, aan te tonen dat tijdens de uitvoering van de Overeenkomst aan ten minste het aangeboden CO2-ambitieniveau is voldaan. Dit kan op de twee manieren zoals omschreven in paragraaf 1.7.4 en bijlage 3.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
54.	Beschrijvend document, bijlage 14 en 3	Kunt u bevestigen dat de toetsing of wordt voldaan aan het ambitieniveau uitgevoerd wordt in oktober 2020 op basis van de contractdatum?
	Antwoord: Nee. Aan het gekozen CO2-ambitieniveau hoeft pas invulling te worden gegeven na verlening van de opdracht. De Opdrachtnemer dient binnen één jaar na de start van de Overeenkomst en vervolgens jaarlijks, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, aan te tonen dat tijdens de uitvoering van de Overeenkomst aan ten minste het aangeboden CO2-ambitieniveau is voldaan. Dit kan op de twee manieren zoals omschreven in paragraaf 1.7.4 en bijlage 3.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
55.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 10 A	U staat toe dat inschrijvers gereviseerde machines aanbieden wat past in uw duurzaamheidsdoelstellingen. Uw huidige leverancier heeft hiermee echter een enorm prijsvoordeel omdat potentieel alle machines kunnen blijven staan waardoor daar niet in geïnvesteerd hoeft te worden (lagere inschrijfprijs). Dit voordeel kan oplopen tot zelfs 3 miljoen euro die deze partij niet opneemt in de kosten, denk aan het ontbreken van implementatiekosten en uitblijven van investering in hardware. Dit is een oneerlijk voordeel waar andere inschrijvers op geen enkele wijze van kunnen profiteren en dit creëert een ongelijk speelveld. Om dit oneerlijke voordeel te nivelleren vragen wij Opdrachtgever aan alle inschrijvers een maximaal percentage aan gereviseerde machines toe te staan. Dit borgt dat alle inschrijvers dan aan dezelfde voorwaarden zijn gehouden waardoor het speelveld gelijk wordt. Ons advies is een maximum van 10% tot 15% te hanteren. Dit zorgt er ook voor dat u qua offertes en ACPs gelijkwaardige aanbiedingen krijgt. Kunt u dit verzoek opnemen in de eisen en verwerken in het prijzenblad?
	Antwoord: Uw verzoek wordt niet gehonoreerd. Aanbesteder en Deelnemer delen uw mening niet ten aanzien van een oneerlijk voordeel en een ongelijk speelveld. De huidige automaten die nu 7 jaar oud zijn sluiten qua uitvoering en uitstraling niet aan bij de wensen en eisen die in de onderhavige aanbesteding van toepassing zijn. Uitgangspunt bij Deelnemer is dat het complete automatenpark wordt vervangen door automaten die volledig voldoen aan alle gestelde eisen en die bij de identiteit van de Deelnemer passen. Zie ook eis 8 AO.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
56.	Beschrijvend document, gunningscriteria kwaliteit	U geeft aan dat elke vraag op een maximum aantal A4 ingediend mag worden. Om de uitwerkingen te verhelderen met beeldmateriaal wat de boodschap verder verduidelijkt, vraagt opdrachtnemer u het aantal A4 per vraag te verruimen. Deze verruiming komt de beantwoording en kwaliteit van de informatie ten goede. Ons verzoek is minimaal 2 A4 per vraag te verruimen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien niet, kunt u dan in ieder geval toestaan dat per gunningscriterium bijlagen ingediend mogen worden?
	Antwoord: Het maximum aantal A4 per criterium blijft gelijk. Eventueel ondersteunend beeldmateriaal zal niet meetellen voor het maximum aantal A4. Let op: alleen het maximum aantal A4 zal inhoudelijk worden beoordeeld.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
57.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 8 M	Deze eis is disproportioneel aangezien er geen leveranciers zijn die hier aan kunnen voldoen. Wij adviseren deze eis te schrappen of te verlagen naar maximaal 50%.
	Antwoord: Zie het antwoord op vraag 5.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
58.	Beschrijvend document § 1.2 versus bijlage 2, Eis 7 M	In paragraaf 1.2 geeft u aan dat binnen scope is 'Het (dagelijks) afvoeren van gebruikte bekers en indien van toepassing koffieresidu'. In 7 M geeft u aan dat Beker en Koffieresidu (drab) aan de bron gescheiden dienen te worden. Kunt u smart aangeven wat u eist van Opdrachtnemer ten aanzien van koffieresidu en bekers en welke activiteiten voor opdrachtnemers binnen scope valt?
	Antwoord: Zie het antwoord op vraag 6 en vraag 40.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
59.	Beschrijvend document § 1.2	Kunt u aangeven wie de huidige afvalleverancier van Defensie is? Gezien de in scope zijnde eis voor afvoeren van droes en bekers is het van belang te weten wie de partij is die Defensie hiervoor inschakelt.
	Antwoord: Renewi	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
60.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 1 AO	Opdrachtgever eist de smaken tomaat, kip, groente en rund. Kan Opdrachtgever naast de smaken tomaat & kip (70% van het volume) akkoord gaan met bijvoorbeeld tuinkruiden bouillon i.p.v. 'groente' en /of een eventuele andere smaak i.p.v. rund?
	Antwoord: Tuinkruidenbouillon i.p.v. 'groente' is akkoord. De eis voor 'rund' blijft van kracht. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst is het wisselen van smaken bespreekbaar.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
61.	Beschrijvend document, bijlage 3A	We moeten volgens de leidraad een ACP indienen voor 25m drinks waarbij de beker afname van de 1m KW drinks verdisconteerd moet worden in de ACP voor de 25m drinks. In het prijzenblad wordt deze ACP echter vermenigvuldigd met 26m drinks (dus incl 1m KW drinks) om de totale waarde te berekenen, terwijl de 1m KW drinks niet gefactureerd gaat worden. Het prijzenblad moet volgens ons aangepast worden naar 25m drinks. Graag uw bevestiging.
	Antwoord: Het prijzenblad behoeft geen aanpassing. Het totaal aantal drinks per jaar waarop de ACP's moet worden gebaseerd blijft ruim 26 miljoen. Het juiste aantal heet water en koud water consumpties is aangepast. Hiervoor is een nieuwe aanvullende bijlage 12 op 5 april gepubliceerd via TenderNed. Zie het antwoord op vraag 3 en vraag 102.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
62.	Beschrijvend document, bijlage 4, vraag 5	Hoe wordt de beleving en uitstraling van de koffiemachine beoordeeld?
	Antwoord: Onderdelen van de beleving zijn o.a. uiterlijk, beschikbaarheid, bedieningsgemak en snelheid, een en ander zoals beschreven in paragraaf 1.2 van het Beschrijvend document. Beoordeling van de beleving zal na gunning plaatsvinden (is onderdeel van de verificatietest waarvoor Inschrijver een plan van aanpak dient op te stellen). Zie ook bijlage 4, gunningcriterium 5, Organisatie verificatietest en keuzebepaling.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
63.	Beschrijvend document, bijlage 4	In de beoordeling staat anonimiteit als criteria. Graag uw bevestiging dat de anonimiteit enkel van toepassing is op de keuzebepaling.
	Antwoord: De anonimiteit is van toepassing op de keuzebepaling van het zetsysteem en de koffiesoort (mild of pittig).	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
64.	Beschrijvend document, bijlage 4	U stelt dat bij de verificatietest de anonimiteit (zgn. "blind" testen) geborgd dient te zijn. U stelt echter dat deze tests op locatie van inschrijver dienen te zijn. In welke mate dient invulling gegeven te worden aan het aspect "blind" testen (immers het is reeds duidelijk naar welke inschrijver het testpanel gaat)?
	Antwoord: Bij de keuzebepaling dient de anonimiteit, het zogenaamde "blind" testen geborgd te zijn. Dit ziet toe op de keuzebepaling van het zetsysteem en de koffiesoort (mild of pittig). De verificatietest is om aan te tonen aan en vast te stellen door het aanbestedingsteam dat het gegarandeerde cijfer voor smaak en beleving in relatie met de aangeboden koffiesoort en dosering koffie reeel is. De uitkomsten uit de verificatietest moeten aansluiten op het aangeboden en gegarandeerde kwaliteitscijfer voor smaak en beleving (gunningcriterium 1 kwaliteitsborging).	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
65.	Beschrijvend document, bijlage 4	De verwerking van koffieresidu hoeft niet persé de meest duurzame oplossing te zijn voor alle locaties. Staat het inschrijvers vrij om andere oplossingen voor te stellen wanneer deze duurzamer zijn dan verwerking? Zo ja, op welke wijze worden deze initiatieven beoordeeld?
	Antwoord: Het staat Inschrijvers vrij om oplossingen aan te bieden voor de verwerking van koffieresidu. Beoordeeld wordt op: - uitwerking plan (SMART). - Volledigheid en effectiviteit van de maatregelen. - Praktische toepasbaarheid / uitvoerbaarheid. - Pro-activiteit /ontzorging.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
66.	Beschrijvend document, bijlage 4	Wat is uw definitie van SMART?
	Antwoord: - Specifiek; - Meetbaar; - Acceptabel; - Realistisch; - Tijdgebonden.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
67.	Bestek/beschrijvend document, betreft ISO 22000	Een belangrijke certificering in onze branche is ook de ISO 22000. Inschrijver adviseert omwille van de kwaliteitsbewaking ook deze certificering (of gelijkwaardig) verplicht te stellen, zodat bijvoorbeeld het werken volgens de HACCP richtlijnen aantoonbaar geborgd is. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?
	Antwoord: Niet akkoord.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
68.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 6 A	Het verplaatsen van automaten en onderkasten op verzoek van Deelnemer met een maximum van 5% van het totale automatenbestand (type 1 en 2) op jaarbasis: Per jaar 5% van 1456 automaat is 73 stuks per jaar?
	Antwoord: Dat is correct.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
69.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 6 A	Klopt het dat het verplaatsen, bijplaatsen en/of retour nemen van automaten en onderkasten op verzoek van Deelnemer met een maximum van 5% van het totale automatenbestand (type 1 en 2) op jaarbasis is vastgesteld?
	Antwoord: Voor het verplaatsen is dat correct (zie het antwoord op vraag 68). Bijplaatsingen dienen te worden gedaan op verzoek van de Deelnemer in geval van een nieuwe locatie en/of uitbreiding van personeel van de Deelnemer. Opdrachtnemer dient in incidentele gevallen automaten en onderkasten terug te nemen en/of in opslag te nemen op verzoek van de Deelnemer.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
70.	Beschrijvend document	Kan de inschrijver een minimaal aantal consumpties garanderen?
	Antwoord: Nee.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
71.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 6 D	Kwaliteitscontroles: de uitslag van de onafhankelijke organisatie is bindend. Indien er een aantoonbare fout gemaakt is tijdens de controle wordt dan de uitslag herzien op kosten van auditdienst?
	Antwoord: Ja, indien de fout aantoonbaar te wijten is aan de auditdienst.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
72.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 1 I	Hoe wilt u dat de biobased beker gefactureerd wordt bij de Type 3 machine?
	Antwoord: Als losse prijs meegenomen in maandverrekening op basis van geleverde aantallen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
73.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 1 I	U vraagt met Type 3 een huurmachine uit met verse melk. Is het juist dat de ingrediënten (koffie, thee, etc.) van de merken van de inschrijver worden gebruikt naast de biobased beker?
	Antwoord: Nee, ingrediënten voor de Type 3 huurmachines worden ingekocht door de Defensie cateraar.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
74.	Beschrijvend document, § 6.3.1	Om een score van 10 te behalen stelt u dat er concrete praktijkvoorbeelden benoemt dienen te worden waar Deelnemer duidelijk een voordeel aan heeft. Doelt u hier op voorbeelden uit het verleden die reeds gerealiseerd zijn of op voorbeelden die geïmplementeerd gaan worden bij Deelnemer?
	Antwoord: Zowel voorstellen die zijn gebaseerd op concrete praktijkvoorbeelden uit het verleden die reeds zijn gerealiseerd als nieuwe voorstellen die geïmplementeerd gaan worden bij de Deelnemer zullen worden beoordeeld op de aspecten zoals genoemd in bijlage 4 en de bijbehorende schaalverdeling zoals genoemd in paragraaf 6.3.1.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
75.	Beschrijvend document, § 6.3.1	U stelt dat de beantwoording een duidelijke meerwaarde moet bieden om een score van 10 te behalen. Hoe wordt objectief bepaald of een beantwoording inderdaad een duidelijke meerwaarde heeft?
	Antwoord: Het Beoordelingsteam zal eerst de ontvangen Inschrijvingen individueel beoordelen aan de hand van de opgestelde gunningscriteria. Vervolgens zal het Beoordelingsteam gezamenlijk de individuele scores bespreken met als doel te komen tot één eenduidige score (consensus) per (sub)gunningcriterium voor het onderdeel kwaliteit. Indien het Beoordelingsteam over voldoende motivatie beschikt en van mening is dat de beantwoording van het (sub)gunningcriterium inderdaad een duidelijke meerwaarde biedt en voordelen heeft voor Deelnemer, dan wordt dit gehonoreerd met de score 10.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
76.	Beschrijvend document, § 6.3.1	Graag uw bevestiging dat het benoemde beoordelingsteam dezelfde personen betreffen die als beoordelingsteam benoemt zijn in de omschrijving voor gunningscriterium 5.
	Antwoord: Nee. De beantwoording (smart plan van aanpak) voor (sub)gunningscriterium 5 wordt beoordeeld door het beoordelingsteam zoals genoemd in paragraaf 6.3.1 en nader wordt toegelicht in de antwoorden op vragen 13 en 77. Aan de verificatietest neemt het beoordelingsteam deel aangevuld met demandmanagers van de 5 Defensie onderdelen (5 personen extra). Aan de keuzebepaling zullen ongeveer 100 personen deelnemen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
77.	Beschrijvend document, § 6.3.1	Welke functies en/of personen zijn vertegenwoordigd in het beoordelingsteam?
	Antwoord: Het Beoordelingsteam bestaat uit een afvaardiging van verschillende personen uit de defensieonderdelen. Functies zijn: (senior) Assortimentsmanager, Adviseur Klant & Leveranciersmanagement, Locatiemanagers Facilitair Bedrijf Defensie, Portfoliomanager Catering en Portfoliomanager Facilitair, Demandmanagers, (senior) Medewerkers Facility Dienstverlening, Medewerker Voeding.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
78.	Beschrijvend document, § 6.2.1	De nummering in de tabel is niet in lijn met de gunningscriteria. Graag de correcte tabel publiceren.
	Onderdeel Prijs (zie Bijlage 3 en 3A) Kwaliteit (zie Bijlage 4) 1 Kwaliteitsborging 2 Circulariteit (duurzaamheid) 3 Afhandeling storingsen, tellerstand en facturatie 4 CO2-Ambitieniveau 5 Organisatie verificatietest en keuzebepaling	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
79.	Beschrijvend document, § 5.3.1.1	Inschrijver werkt voor klanttevredenheidsonderzoeken ook samen met experts op het gebied van onderzoeksmethoden en verwerking. Deze ondersteunen ons bij het uitvoeren van de onderzoeken en zien wij als toeleveranciers in plaats van onderaannemers. Graag uw bevestiging dat deze partijen als toeleveranciers gezien worden.
	Antwoord: Dat kan Aanbesteder niet bevestigen. Voor de volledigheid wordt ook verwezen naar paragraaf 4.2.5 (Beroep op een derde/derden).	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
80.	Beschrijvend document, § 5.3.1.1	U stelt dat meerdere referenties toegestaan zijn als deze complementair zijn om de betreffende kerncompetentie aan te tonen. Hoe dient inschrijver dit te lezen, kan bijvoorbeeld een onbeperkt aantal referenties aangeleverd worden die gezamenlijk één kerncompetentie aantonen? Zo ja, in hoeverre is het realistisch te verwachten dat een inschrijver over de technische of beroepsbekwaamheid beschikt om de opdracht uit te voeren wanneer deze dit aan moet tonen met een groot aantal referenties. Wij adviseren u om dit te beperken tot maximaal 2 referenties per kerncompetentie hoe staat u hier tegenover?
	Antwoord: Dit hebben wij inderdaad zo bedoeld. Wij nemen uw advies niet over. Referenties dienen te voldoen aan alle eisen zoals gesteld in 5.3.1.1.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
81.	Beschrijvend document, § 1.7.4	De CO2 prestatieladder is tot op heden nog niet toegepast op organisaties die actief zijn in de FMCG branche (bron: SKAO). In hoeverre acht u het realistisch dat deze methodiek zonder aanpassingen wordt toegepast binnen de FMCG branche?
	Antwoord: Aanbesteder acht dit zeker realistisch en heeft bewust gekozen voor de CO2-ambitieniveaus 1 t/m 3 omdat deze tredes met een redelijke inspanning binnen 1 jaar te bereiken zijn. Dit is het niveau waarop de meeste bedrijven instappen en voldoet hiermee aan de proportionaliteitsvereisten. Aanbesteder heeft als ambitie CO2-emissie te reduceren bij de uitvoering van de opdracht die voortvloeit uit onderhavige aanbesteding. Dat kan alleen door en met actieve inzet van Opdrachtnemer.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
82.	Beschrijvend document, § 1.7.4	U stelt het CO2 ambitieniveau als gunningscriterium waarbij met niveau 3 de hoogste score behaald wordt. In de markt is een groot onderscheid tussen de verschillende aanbieders qua structuur (wel of geen eigen branderijen) en omvang. Om een gelijke behandeling van alle inschrijvers mogelijk te maken is het ons inziens noodzakelijk vast te stellen dat enkel de inschrijvende entiteit (en eventuele entiteiten in een samenwerking) dienen te voldoen aan de geldende criteria behorende bij het ambitieniveau. Kunt u bevestigen dat dit ook uw zienswijze is?
	Antwoord: Opdrachtnemer dient te voldoen aan de geldende criteria behorende bij het betreffende ambitieniveau. Zoals ook in de presentatie en in bijlage 14 (handboek CO2 prestatieladder, www.skao.nl) is aangegeven, wordt tot en met niveau 3 gewerkt aan de CO2 reductie van de eigen organisatie van de Opdrachtnemer.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
83.	Beschrijvend document, § 1.3	Wij zijn uw huidige leverancier. In 2018 heeft u circa 3 miljoen koud water consumpties afgenomen. Wat verklaart het verschil met de benoemde 1 miljoen koud water consumpties? Graag ook doorvoeren op het prijzenblad.
	Antwoord: Het correcte aantal afgenomen koud water consumpties in 2018 is inderdaad ongeveer 3 miljoen. Per abuis is in de tabel bij § 1.3 van het Beschrijvend document 1 miljoen koud water consumpties vermeld. In de aanvullende bijlage 12 die via Tendered op 5-4-2019 beschikbaar is gesteld zijn de juiste verhoudingen vermeld. Het prijzenblad behoeft geen aanvulling. De bekerkosten bij het verstrekken van koud water dienen in de ACP's te zijn verdisconteerd.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
84.	Beschrijvend document, § 1.3	Er wordt een milde en pittige koffieblend gevraagd en dat de deelnemers tijdens keuzebepaling de blend kiest. Hierdoor bestaat de kans dat er verschillende blends op één locatie/gebouw worden ingezet met als gevolg dat er verschil in smaak ontstaat tussen dezelfde type koffiemachines. Verschil in smaak kan leiden tot smaakklachten is dit wenselijk? Of kiest de deelnemer de blend voor alle locaties zodat iedereen dezelfde blend heeft?
	Antwoord: De Deelnemer streeft naar uniformiteit en zal zoveel mogelijk standaardiseren. Per locatie zal in principe één blend worden gebruikt om smaakverschillen te voorkomen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
85.	Beschrijvend document, § 1.3	Inschrijver kan als expert beter beoordelen of een tafel of staand model beter geschikt is voor de betreffende locatie. Uit de schouw is gebleken dat niet op iedere locatie de keuze voor een staand en tafelmodel mogelijk is. Gaat opdrachtgever mee in de grenzen die inschrijver moet stellen aan de mogelijkheden?
	Antwoord: Deelnemer bepaalt na gunning, mede naar aanleiding van de keuzebepalingsbijeenkomst en de inventarisatie van Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtnemer, welk automatenmodel (staand of tafelmodel met onderkast) en welk zetsysteem (type 1 of 2) op welke locatie zal worden ingezet. In geval dat een staand model of een model met onderkast niet op een locatie past dan dient Opdrachtnemer dit n.a.v. de inventarisatie aan te geven bij de Deelnemer. In voorkomende gevallen zal overleg tussen de Deelnemer en Opdrachtnemer plaatsvinden om te bepalen welke model zal worden ingezet.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
86.	Beschrijvend document, § 1.2	Hoeveel soep consumpties worden jaarlijks verwacht?
	Antwoord: Deelnemer heeft geen idee wat de verwachtingen zijn met betrekking tot de jaarlijkse soepconsumptie.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
87.	Beschrijvend document, § 1.2	Aan het begrip kort cyclisch kunnen door verschillende inschrijvers andere invullingen worden gegeven. Is het correct te veronderstellen dat de voorgestelde boete slechts éénmaal per jaar kan worden opgelegd? Zo nee, hoe borgt u de gelijkheid tussen inschrijvers met betrekking tot de hoogte en frequentie van de boete?
	Antwoord: Nee. Borging van gelijkheid tussen inschrijvers met betrekking tot de hoogte en de frequentie van de boete is hier niet relevant, immers het is aan Inschrijvers om, zoals gevraagd bij (sub)gunningscriterium 1 Kwaliteitsborging, een smart plan van aanpak voor de kwaliteitsborging in te dienen. Onderdelen van dit plan van aanpak dienen o.a. te zijn: - De wijze waarop de gebruikerstevredenheid wordt geborgd, gemonitord en (kort cyclisch) wordt gemeten, resultaten worden teruggekoppeld en wat met de resultaten wordt gedaan. - Welk tevredenheidscijfer (smaak en beleving) er wordt gegarandeerd tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Het ingediende plan van aanpak wordt beoordeeld op de aspecten zoals genoemd in bijlage 4.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
88.	Beschrijvend document, § 1.2	U stelt een boete vast indien inschrijvers niet het gegarandeerde tevredenheidscijfer halen. Hoe staat u er tegenover om een bonus toe te passen wanneer inschrijver beter presteert dan het gegarandeerde tevredenheidscijfer?
	Antwoord: Het geldelijk maken van een bonus past niet in het beleid van de Opdrachtgever en Deelnemer. Het toepassen van een vaste contractperiode van 8 jaar zonder optiejaren, zien Opdrachtgever en Deelnemer als "bonus" voor Opdrachtnemer.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
89.	Beschrijvend document, § 1.2	Wat verstaat u onder maximale uniformiteit ten aanzien van de zetmethodiek?
	Antwoord: Dat Deelnemer er naar streeft om per gebouw in principe 1 zetsysteem in te zetten. Zie ook het antwoord op vraag 16.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
90.	Beschrijvend document, § 1.2	U stelt dat voor type 3 machines het volgende: "Opdrachtnemer dient hiervoor op afroep alleen bio-based (karton/PLA)bekers te leveren, de overige Ingrediënten worden verzorgd door de Defensie cateraar". U vraagt inschrijvers hier een machine te leveren, waarbij de bonen door de cateraar worden bepaald. Er is hierdoor geen garantie dat de bonen van inschrijver worden gebruikt in deze machines, wij hebben diens gevolge ook geen invloed op de kwaliteit van de koffie en het daaraan verbonden tevredenheidscijfer. Graag uw bevestiging dat het tevredenheidscijfer niet afhankelijk kan zijn van de producten die geserveerd worden uit deze machines?
	Antwoord: Dat kan Aanbesteder bevestigen. Het tevredenheidscijfer geldt niet voor de type 3 machines die worden ingezet bij de Defensie cateraar. Zie ook het antwoord op vraag 21.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
91.	Beschrijvend document, § 1.2	U stelt dat voor type 3 machines het volgende: "Opdrachtnemer dient hiervoor op afroep alleen bio-based (karton/PLA)bekers te leveren, de overige Ingrediënten worden verzorgd door de Defensie cateraar". U vraagt inschrijvers hier een machine te leveren, waarbij de bonen door de cateraar worden bepaald. Er is hierdoor geen garantie dat de bonen van inschrijver worden gebruikt in deze machines, zowel toegepaste bonen als overige producten hebben effect op het onderhoud. De praktijk leert dat sommige bonensoorten niet geschikt zijn voor deze machines en inschrijver heeft hier geen invloed op, maar moet wel het onderhoud uitvoeren. Dit heeft zodoende ook een negatief effect op de levensduur van de machine en de bijbehorende kosten. De bonen kunnen een groot negatief effect hebben op bijvoorbeeld de messen van de machine, dit varieert van circa 8.000 consumpties tot circa 40.000 consumpties in levensduur. Wat is uw visie hierop?
	Antwoord: De Deelnemer zal zich op het gebied van de te gebruiken bonensoort(en) en overige ingrediënten t.b.v. type 3 automaten door Opdrachtnemer laten adviseren. De inkoop van de bonen en overige ingrediënten blijft de verantwoordelijkheid van de Defensie cateraar en valt niet onder de scope van onderhavige opdracht.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
92.	Beschrijvend document, § 1.2	U stelt dat voor type 3 machines het volgende: "Opdrachtnemer dient hiervoor op afroep alleen bio-based (karton/PLA)bekers te leveren, de overige Ingrediënten worden verzorgd door de Defensie cateraar". U vraagt inschrijvers hier een machine te leveren, waarbij de bonen door de cateraar worden bepaald. Er is hierdoor geen garantie dat de bonen van inschrijver worden gebruikt in deze machines, maar wel serveren in een beker van inschrijver. Inschrijver heeft zodoende geen invloed op de kwaliteit van het product, maar heeft wel zijn naam er aan verbonden. Zoals u begrijpt is dit geen wenselijke situatie voor zowel inschrijver, defensie als eventuele overige bonenproducenten. Wij zien hier graag aan toegevoegd dat defensie cateraar bonen verzorgd van inschrijver. Wat is uw visie op deze kwestie?
Antwoord: Uw verzoek wordt niet gehonoreerd. Zie ook het antwoord op vraag 91.		

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
93.	Beschrijvend document, § 1.2	U stelt als voorwaarde dat biobased bekens gebruikt dienen te worden. Hiermee sluit u uit dat gedurende de overeenkomst meer milieuvriendelijkere alternatieven worden geïmplementeerd. Dienen wij hier te lezen dat er bekens geleverd dienen te worden die aantoonbaar dezelfde (beperkte) negatieve impact op milieu hebben of bekens die minder negatieve impact op het milieu hebben?
Antwoord: Nee.		

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
94.	Beschrijvend document, § 1.2	U stelt als eis voor de luxe bonenautomaat dat deze gelijkwaardig dient te zijn aan de Shaerer Prime Fresh Milk. Op welke wijze dient inschrijver de gelijkwaardigheid aan te tonen?
Antwoord: Door middel van de gevraagde documentatie zoals gevraagd in paragraaf 4.2.1 en 4.2.2.		

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
95.	Beschrijvend document, § 1.2	Uw antwoord op vraag 29 (vraag 58 TenderNed) is niet geheel duidelijk. Kunt u aangeven welke zettechniek is toegestaan bij Type 2 om daarmee interpretatieverschillen door inschrijvers betreffende de toegestane zettechniek te voorkomen? Ons advies is 1 zettechniek per ACP toe te staan waarbij wij u adviseren de espresso zettechniek te eisen bij Type 2 automaten gezien uw eisen omtrent smaak en beleving. Indien u ons advies niet wenst te volgen, dan verzoeken wij u meerdere zettechnieken met per consumptie vers gemalen bonen toe te staan bij Type 2 automaten.
Antwoord: Nee, uw advies wordt niet gevolgd. Met betrekking tot uw verzoek wordt verwezen naar paragraaf 1.2, Type Warme drankenautomaten, waar is vermeld dat Type 2 een warmedrankenaatomaat is met als zetsysteem verse bonen. Hierbij zijn geen verdere technische eisen aan zettechnieken gesteld.		

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
96.	Beschrijvend document, bijlage 2, Eis 1 D en 5 S en Antwoord vraag 8	De uit te voeren dienstverlening voor 24 uren locaties dient ook opgenomen te zijn in de ACP. Dit heeft grote financiële en operationele impact. U geeft in eis 5S aan dat de 4 uur respons/repairtijd ook geldt voor deze locaties terwijl in eis 1D is opgenomen dat na gunning voor deze locaties nadere afspraken worden gemaakt. Kunt u hierover een en ander verduidelijken? 1. Het betreft 25 locaties, welke locaties zijn dit en betreft het alle automaten op deze locaties? Inschrijver kan zich voorstellen dat slechts een deel van de automaten op 24 uren locaties deze extra dienstverlening nodig hebben. 2. Welk servicewindow is van toepassing: betreft dit 7:00 tot 18:00 uur op werkdagen of 24 uur en 7 dagen per week? 3. Betreft dit ook operating dienstverlening buiten het reguliere servicewindow van 7:00 tot 18:00 uur op werkdagen? 4. Kunt u aangeven wat de huidige werkwijze is met betrekking is tot 24 uren locaties? Graag uw reactie.
	Antwoord: 1) Het betreft hier ongeveer 25 locaties, waarvan 1 automaat per locatie 24-uurs services nodig heeft, dus 25 automaten. De locaties worden bij de implementatie duidelijk en per locatie kan ook een verschillend afspraak gewenst zijn. 2) Ga in de berekening uit van servicewindow 24 uur, 7 dagen per week. Dus extra dienstverlening voor 25 automaten naast de reguliere werkzaamheden. 3) Zie hiervoor gegeven antwoord. 4) De huidige werkwijze is met betrekking is tot 24 uren locaties ook 24-7.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
97.	Beschrijvend document, KTO > 7	In antwoord 21 geeft u aan dat de minimale gebruikerstevredenheid per ACP dient te worden aangegeven. Dit betekent dat ook ACP 1 (instant) minimaal een 7 dient te zijn. Op basis van marktonderzoeken (extern en intern) is een minimale tevredenheid van een 7 niet realistisch indien het een Instant zetmethodiek betreft. De gemiddelde tevredenheid bij een Instant voorziening ligt landelijk rond een 6.2. Wij verzoeken u dan ook dringend, mede door de zware en voor inschrijver niet acceptabele financiële sancties, de minimale tevredenheid op ACP 1 aan te passen naar minimaal een 6.0. Gaat u hiermee akkoord? Indien nee, kunt u motiveren op basis waarvan de minimale eis van een 7 voor Instant koffie tot stand is gekomen?
	Antwoord: Nee. Opdrachtgever en Deelnemer zijn er van overtuigd dat ook met kwalitatief goede instant koffie minimaal een 7 te halen is. Zoals in paragraaf 1.2 is beschreven geldt het tevredenheidscijfer niet alleen voor de smaak maar ook voor de beleving. Het is aan de Inschrijvers om door middel van een optimale (koffie)kwaliteit en doseringen de kwaliteit en gebruikerstevredenheid op voorhand te borgen waardoor een 7 realistisch is. Voor de goede orde merkt Aanbesteder op dat er geen ACP's worden opgevraagd voor de minimale doseringen (deze staan in eis 3A), maar dat de aan te bieden ACP's gebaseerd zijn op de door de Inschrijver aangeboden optimale (koffie)kwaliteit en doseringen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
98.	Schouw	Tijdens de schouw op de locatie Den Helder is ons een betaalde koffievoorziening van Douwe Egberts (Coffee Kitchen) getoond. Kunt u aangeven of het vervangen van deze voorziening onderdeel is van de scope en of er op meer locaties van Opdrachtgever dergelijke voorzieningen zijn? Zo ja, kunt u ons inzicht geven in de consumptieaantallen van deze betaalde koffiecorners?
	Antwoord: De Coffee Kitchens zijn geen onderdeel van de scope van de onderhavige opdracht. Deze verdwijnen en worden vervangen door een koffiecorner van de Defensie cateraar. Opdrachtnemer dient hiervoor de gevraagde 15 stuks Type 3 huurautomaten te leveren. Deelnemer beschikt niet over representatieve aantallen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
99.	Beschrijvend document, bijlage 2, eis 5 S	Het lijkt Inschrijver raadzaam om realistische KPI's vast te leggen welke haalbaar zijn voor alle Inschrijvers. De door u gestelde repaartijd van 4 uur is niet haalbaar en niet marktconform. Graag wijzen wij u op het feit dat deze zelfde eis in de meest recente categoriemanagement aanbesteding warme dranken van RWS tevens is bijgesteld. Om te verduidelijken dat de eis niet realistisch is nemen wij u mee in de gebruikelijke procedure: een storing wordt in de 1e plaats altijd doorgezet naar de operator. Indien de operator reeds op locatie is dan is hij/zij binnen 2 uur bij een storende automaat, indien een operator moet reizen (de scope omhelst 141 locaties waarvan een groot deel met relatief lage dekking) dan is hij/zij binnen 4 uur bij de automaat om de storing op te lossen. Constateert de operator dat het een complexe storing betreft dan wordt een technisch specialist ingeschakeld. Die is binnen 8 uur aanwezig om de storing te verhelpen. Aangezien een repaartijd nooit voor 100% te garanderen is vragen wij u deze aan te passen naar een responstijd. De reden waarom een repaartijd niet te garanderen is, is tweeledig: 1. Een operator kan niet alle storingen verhelpen 2. Een technisch specialist kan in vrijwel alle gevallen de storing tijdens zijn 1e bezoek verhelpen, echter valt niet uit te sluiten dat er specifieke onderdelen besteld dienen te worden waardoor een 2e bezoek onvermijdbaar is. Wij zijn ons bewust van uw doelstellingen en het belang van een hoge gebruikerstevredenheid. Om die tevredenheid te behalen zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer gebaat bij een goed functionerend automatenpark op basis van haalbare eisen en KPI's. Wij stellen daarom voor om onderscheid te maken in 1e en 2e lijns storingen en hierbij de volgende responstijden te hanteren: - 1e lijns responstijd van 2 uur indien de operator aanwezig is op de locatie - 1e lijns responstijd van 4 uur door operator indien hij/zij niet aanwezig op de locatie - 2e lijns responstijd van 8 uur door een technisch specialist Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord kunt gaan, kunt u dan aub motiveren waarom niet?

	Antwoord: Nee. Eis 5 S wordt als volgt aangepast: 1^e lijnsstoringen (op te lossen door de operator) dienen binnen 4 uur opgelost te zijn. 2^e lijnsstoringen(niet op te lossen door de operator) dienen binnen 6 uur opgelost te zijn. Voor het overige blijft eis 5 S ongewijzigd.	
Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
100.	Beschrijvend document, bijlage 2, eis 3 S	Inschrijver levert vanzelfsprekend kwalitatief hoogwaardige apparatuur echter bestaat altijd het risico dat een enkele automaat vaker stoort. Een rekenvoorbeeld: - Uitgaande van 21,75 werkdagen per maand betekent dit een operatietijd van 239,25 uur (7.00 uur tot 18.00 uur per werkdag). - Bij een marktconforme responstijd van 8 werkuren levert dit de volgende rekensom op: 1 storing leidt direct tot een beschikbaarheid van 96,65% per automaat per maand. Voor locatie Luxemburgweg in regio Breda betekent dit dat de gestelde eis op deze locatie bij 1 storing in de desbetreffende maand niet meer haalbaar is. - Op een locatie met 3 automaten, zoals Fellenoordstraat 93 Breda, kan de situatie ontstaan dat 2 van de 3 automaten in dezelfde maand storen. Dit betekent 16 uur / 717,75 operatietijd = 97,77% beschikbaarheid gemiddeld. Een instant automaat stoort gemiddeld 1,7 keer per jaar en een bonenautomaat gemiddeld 2,9 keer per jaar. Storingen laten zich helaas niet plannen waardoor het kan voorkomen dat de storingen plaatsvinden in dezelfde meetperiode (in dezelfde maand, of twee aaneengesloten maanden). Hetzelfde geldt voor de verschillende automaten op locatie, ook hierbij kunnen er meerdere automaten tegelijk in storing staan. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn gebaat bij realistische en haalbare eisen en KPI's. Vanwege de huidige meetperiode van 1 maand hebben storingen een vele malen zwaardere impact op het vereiste beschikbaarheidspercentage dan bij een meetperiode van 1 kwartaal. Wij verzoeken u daarom om: 1. De meetperiode aan te passen naar per kwartaal in plaats van per maand 2. Het beschikbaarheidspercentage te meten per regio in plaats van per locatie Neemt u deze verzoeken over? Indien nee, kunt u dan motiveren waarom niet?
	Antwoord: 1: Nee. Er is weliswaar sprake van een meetfrequentie van 1 maand, echter een eventuele boete wordt pas in rekening gebracht nadat het beschikbaarheidspercentage twee aaneengesloten maanden lager is dan 98%. 2: Nee, er is geen sprake van een regioverdeling bij de onderhavige opdracht. Eis 3 S wordt met betrekking tot de boeteheffing als volgt aangepast: Indien in een periode van twee aaneengesloten maanden het gemiddelde beschikbaarheidspercentage van het totale automatenpark lager is dan 98% heeft Opdrachtgever het recht om direct een boete op te leggen van € 10.000,- vermeerderd met € 4.000,- boete voor elke maand dat het gemiddelde beschikbaarheidspercentage van het totale automatenpark lager is dan 98% met een maximum van € 30.000,- per jaar.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
101.	Beschrijvend document, § 1.3	In paragraaf 1.3 geeft u aan dat er 1 miljoen consumpties koud water zijn. Dit aantal consumpties mogen Inschrijvers niet factureren maar moeten daarvoor wel de bekerkosten voor hun rekening nemen. In bijlage 12 die u heeft verstrekt, komt het totaal aantal consumpties koud water op meer dan 3 miljoen (3.165.289 consumpties). Dit is een verschil van meer dan 2 miljoen consumpties wat een aanzienlijke impact heeft op de kosten voor inschrijvers en tegelijkertijd een aanzienlijke impact heeft op het aantal wél te factureren consumpties. Kunt u een definitief correct aantal consumpties (koffie/koffievariaties/chocomel/water) verstrekken van de wel en niet te factureren consumpties aan alle inschrijvers?
	Antwoord: De juiste verhoudingscijfers zijn weergegeven in de aanvullende bijlage 12 welke op 5 april 2019 via Tendersnet is gepubliceerd. Zie ook het antwoord op vraag 102.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
102.	Beschrijvend document, bijlage 12 (aangepaste versie)	U heeft een aangepaste bijlage 12 verstrekt met aanvullende gegevens inzake de consumptiemix. Hierover hebben wij nog een vraag ter verduidelijking. In regel 28 staat het waterverbruik opgenomen waaronder in regel 59 koud water + beker. In regel 63 staat vervolgens nog een keer 'Hot Water (B)'. 1.1. Zijn dit de huidige heet water consumpties inclusief beker? 2.2. Begrijpen wij goed dat de heet water afname in de nieuwe situatie uitkomt op 12,13% koud water (dat niet gefactureerd mag worden) en 14,69% heet water (5,05% hot water + 9,64% thee, dat wel gefactureerd mag worden)? Wij stellen het op prijs als u het antwoord mee wilt nemen in de Nota van Inlichtingen. Volledigheidshalve hier de verwijzing naar de betreffende eerder gestelde vraag + antwoord: MvD_Vragenantwoorden_20190404 antwoord 50.
	Deze vraag is gesteld na 8 april 2019. Echter Aanbesteder heeft gemeend om ter verduidelijking hierop alsnog antwoord te geven. Antwoord: 1: Regel 59 betreft heet water consumpties inclusief beker. 2: Koud water met beker 12,13%, koud water zonder beker 0,000310%, heet water met beker 5,0495%, thee 9,63%. De ACP is alleen van toepassing op warme dranken en niet op koud water. De kosten voor gebruikte bekers bij verstrekking van koud water dienen te worden verwerkt in de ACP voor de warme dranken. E.e.a. zoals vermeld in paragraaf 1.2 van het Beschrijvend document.	