

**Nota van Inlichtingen** Warme en koude drankenvoorziening (variant Rapid Impact Contracting) t.b.v. DJI en IND

---

**Aanbesteding** Warme en koude drankenvoorziening (variant Rapid Impact Contracting) t.b.v. DJI en IND

**Aanbestedende Dienst:** Rijkswaterstaat Corporate Dienst

**Referentie:**

**Omschrijving:**

Warme en koude drankenvoorziening verzorgen bestaande uit het leveren, dagelijks verzorgen en technisch onderhouden van de automaten en het leveren van alle benodigde ingrediënten (op basis van gratis verstrekking) ten behoeve van Dienst Justitiële Inrichting (DJI) en Immigratie en Naturalisatie Dienst (IND).

**Toelichting:**

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Paragraaf 7.4.3. pagina 42 Beschrijvend Document - minimale afname

2

**Vraag**

Met de uitvoering van deze opdracht is een grote investering gemoeid, zo moeten er bijvoorbeeld ongeveer 442 koffieautomaten worden gefinancierd. Gezien de omvang van de opdracht is het voor opdrachtnemer randvoorwaardelijk om het risico van deze investering in enige mate af te dekken. Om deze reden verzoeken wij u om Inschrijvers een beperkte vorm van zekerheid te bieden in het minimaal af te nemen aantal consumpties. U geeft op pagina 42 van het Beschrijvend Document aan dat u verwacht dat u jaarlijks 6.909.552 consumpties gaat afnemen exclusief koud water. Bent u bereid om een minimale afname van 30% van het opgegeven aantal consumpties (2.0728.656) te garanderen zoals genoemd in het paragraaf 1.5 op pagina 9 van het Beschrijvend Document?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 31-01-2020

Als Aanbesteder achten wij het realistisch en haalbaar om een minimale jaarlijkse afname van 30% op het gegeven aantal consumpties (=6.909.552) te garanderen en dit zou dan uitkomen op een minimale jaarlijkse consumptie afname voor de Deelnemer van 2.072.866

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Paragraaf 7.4.3. pagina 42 Beschrijvend Document - budget

3

**Vraag**

U stelt een vast bedrag van € 0,23,- per consumptie met een gemiddeld verbruik per automaat van 15.610 drinks per jaar. Om dit bedrag in perspectief te plaatsen hebben wij de Defensie aanbesteding van 2019 erop nageslagen. Hier was het gemiddeld aantal consumpties per automaat per jaar (ook exclusief koud water) 30.413. Dit is bijna het dubbele van het aantal consumpties bij DJI/IND.

Het significant lagere aantal consumpties per automaat bij DJI/IND heeft tot gevolg dat het aandeel (percentage van de ACP) van de apparatuur en technische service kosten van de automaten bijna twee keer zo hoog is. Aangezien het aantal consumpties per automaat nu ongeveer de helft bedraagt, zou het vaste kostendeel hoger moeten bedragen. Hiermee zou het minimaal benodigde bedrag ongeveer uitkomen op € 0,27. Hierbij hebben wij het hoge ambitieniveau, veiligheidsregime (extra operating tijd) en bijkomende kosten voor initiatieven gedurende de looptijd van het contract nog niet meegenomen.

Kunt u verduidelijken hoe u op het huidige bedrag van € 0,23,- bent gekomen en bent u bereid om het bedrag aan te passen naar minimaal € 0,27 zodat wij een echt toekomstbesteding partnerschap aan kunnen gaan?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Voor deze aanbesteding wordt geen zetmethode voor geschreven, maar een optimale en hoogstaande kwalitatieve warme en koude drankvoorziening. Tevens zijn de aantallen van deze aanbesteding anders en daardoor niet te vergelijken met de aanbesteding van de Defensie.

Het vaste bedrag van € 0,23 excl. btw staat vast voor deze aanbesteding. Deze vaste prijs is tot stand gekomen op basis van een marktonderzoek naar de consumptieprijzen van verschillende zetmethoden.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** 7.4.1 Beoordeling Ambities

4

**Vraag**

U vraag per ambitie een visie, plan van aanpak en een onderbouwing. In eerdere RIC/RCC aanbestedingen werd een weging gekoppeld aan deze onderdelen, bijvoorbeeld hoogste weging bij de visie of juist bij het plan van aanpak. Begrijpen wij goed dat u geen onderverdeling maakt tussen deze drie componenten en dat de visie, het plan van aanpak en de onderbouwing dus alle drie evenredig meewegen in de beoordeling?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Aanbesteder kan bevestigen dat er geen onderverdeling is tussen de drie componenten visie, plan van aanpak en onderbouwing en dus dat alle drie de componenten evenredig meewegen en als één geheel worden beoordeeld.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Pagina 41 paragraaf 7.4.1

5

**Vraag**

Beoordelingskader: om een uitstekend te behalen zoekt u naar praktijkvoorbeelden. RIC is een methodiek waarin ook aspecten en details kunnen worden genoemd waar eerder nog geen concrete oplossing voor is gerealiseerd. Hoe dienen wij in dit kader 'praktijkvoorbeelden' te interpreteren (betreft dit wel oplossingen die eerder gerealiseerd zijn of betreft het misschien voorbeelden over de aanpak en wat de beoogde resultaten hiervan zijn) ?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Dit slaat op het onderdeel beoordelingscomponent: Onderbouwing, waaruit dient de blijken dat de inschrijver aannemelijk maakt dat hij de beste partij is voor het realiseren van de ambitie in relatie tot zijn visie en plan van aanpak. Met praktijkvoorbeelden kunnen zowel direct vergelijkbare producten of resultaten worden aangegeven, maar ook voorbeelden van situaties waarin op een vergelijkbare manier te werk is gegaan, of waarin in de praktijk met vergelijkbare uitdagingen is omgesprongen of waarin is geleerd van fouten bijvoorbeeld.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Netwerkverbindingen

6

**Vraag**

Is het, in verband met netwerk en veiligheid, mogelijk om op alle locaties de automaten uit te rusten met telemetrie en een werkende en toegestane dataverbinding?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Dit kan de Deelnemer niet garanderen op alle locaties.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Pagina 35 paragraaf 7.3

7

**Vraag**

Ambitie 2: Kunt u verduidelijken hoe wij 'voedselverspilling' in de tweede bullet dienen te interpreteren binnen deze opdracht voor warme- en koude dranken? Alle koffie en koffie gerelateerde producten zijn immers lang houdbaar.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Met 'voedselverspilling' wordt bedoeld ingrediënten die overblijven uit de warme en koude drankenvoorziening (denk aan ingrediënten koffie, thee, cacao etc.).

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Pagina 35 paragraaf 7.3

8

**Vraag**

Ambitie 2: Wat is hier het verschil tussen verantwoorde productie en consumptie in de alinea onder 'vraag aan de Inschrijver' en 'duurzame productie en consumptie' in de eerste bullet?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Het woord 'duurzaam' is toegevoegd aan een verantwoorde productie en consumptie. Dit betekent dat de Aanbesteder verwacht van de inschrijver dat hij komt met een visie, plan van aanpak en onderbouwing waarin wordt ingegaan op een verantwoorde en duurzame productie en consumptie van de warme en koude drankenvoorziening van de Deelnemer.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Pagina 17 paragraaf 3.4:

9

**Vraag**

"In de Workout fase zullen de Deelnemer en Opdrachtgever met de Inschrijver aan wie voorlopig is gegund aan de slag gaan met het ontwikkelen van de oplossingen binnen de ambities en het uitwerken van het bij de Inschrijving ingediende plan van aanpak voor de realisatie en exploitatie." Hoe verhoudt zich deze ontwikkeling van de oplossing zich tot nummer 3 van de spelregels op deze zelfde pagina (aanpassing van de Inschrijving is niet toegestaan)? Met andere woorden moet de Inschrijving wel al dusdanig concreet zijn dat de oplossing zelf niet meer wijzigt?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

In de workouffase wordt de inschrijving nader en gedetailleerd uitgewerkt, het is gezien de methodiek dus niet de bedoeling de inschrijving al op detail niveau uit te werken en in te dienen. Door de inschrijver kunnen één of meerdere oplossingen aangeboden worden middels een visie, plan van aanpak en onderbouwing op de gestelde ambitie in de inschrijving en deze worden nader uitgewerkt in de workouffase. Het nader uitwerken en detailleren van de inschrijving valt niet onder het aanpassen van de inschrijving.

Nr:

**Categorie** Proces

**Betreft** Pagina 13 paragraaf 1.10

10

**Vraag**

U geeft hier aan dat voor deze aanbesteding een variant op Rapid Impact Contracting wordt gehanteerd. Kunt u aangeven of deze variatie ook consequenties heeft voor de wijze van beoordelen van de ambities, met andere woorden gaat u strikt beoordelen conform de RIC methode of is hier wellicht ook een aanpassing aan gedaan?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Beoordeling zal plaatsvinden op de wijze zoals is beschreven in paragraaf 7.4.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Pagina 11 paragraaf 1.7

11

**Vraag**

Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder kort cyclische klanttevredenheidsonderzoeken en wat onder kort cyclische audits?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 03-02-2020

Onder kort cyclisch wordt verstaan:

Direct vanaf volledige implementatie, met een hogere frequentie (vaker korte evaluaties), directe terugkoppeling van resultaten, snelle gerichte (verbeter)acties en real time inzicht.

- Nr:** 12
- Categorie** Inhoud  
**Betreft** Pagina 10 paragraaf 1.5  
**Vraag**  
in totaal zijn er ongeveer 442 automaten in gebruik. Klopt het dat het niet is voorgeschreven om al deze automaten 1 op 1 te vervangen en gezamenlijk tijdens de work-out fase gekeken kan worden naar het reduceren van het aantal automaten, mede omdat dit bijvoorbeeld een positieve impact heeft op het energieverbruik?  
**Antwoord** Dit is correct.  
**Vrijgegeven:** 03-02-2020
- Nr:** 13
- Categorie** Inhoud  
**Betreft** Pagina 10 paragraaf 1.5  
**Vraag**  
in de tabel op pagina 10 geeft u aan dat er nergens type 3 automaten staan, terwijl wij zien dat in o.a. bijlage 7C wel wordt gesproken over 5 type 3 automaten. Kunt u aangeven welke gegevens correct zijn?  
**Antwoord** In het huidig contract zijn er geen type 3 (luxe koffiecorners) automaten gecontracteerd. Het klopt dat er in bijlage 7C wel 5 van deze type 3 automaten op dit moment aanwezig zijn. Deze machines zijn op basis van exploitatie later toegevoegd middels een addendum op de overeenkomst.  
**Vrijgegeven:** 03-02-2020
- Nr:** 14
- Categorie** Inhoud  
**Betreft** Pagina 9, paragraaf 1.5, beschrijvend document;  
**Vraag**  
U geeft aan dat het huidige aantal consumpties (ecl. KW) ruim 6.2 miljoen is. De vaste termijn die wij vanaf ingang van het contract in rekening mogen brengen gaat echter uit van 6.9 miljoen (pagina 42), klopt het dat uw verwachting dus is dat het aantal consumpties naar verwachting hoger zal zijn dan de afname in 2018? Indien het geval is dat het aantal consumpties niet hoger blijkt te zijn dan 2018 dan is er sprake van onderdekking en 2% negatieve afwijking zonder verrekening. Kunt u ons de a.u.b. onderbouwing van de 6.9 miljoen consumpties geven?  
**Antwoord** Het klopt dat de verwachte afname van het aantal consumpties hoger zal zijn dan 2018.  
**Vrijgegeven:** 03-02-2020
- Nr:** 15
- Categorie** Inhoud  
**Betreft** Pagina 8, paragraaf 1.2.  
**Vraag**  
U geeft aan dat onderdeel van de opdracht is dat wij gebruikte bekertjes en koffiedroes dienen af te voeren. Mede gezien de ambities op het gebied van duurzaamheid, CO2 reductie en de RIC methodiek verzoeken wij u om deze onderdelen los te koppelen van de opdracht. Op deze manier kunnen wij in de work-out fase samen de meest duurzame manier van afvoeren bepalen. Gaat u hiermee akkoord?  
**Antwoord** Aanbesteder gaat niet akkoord met het loskoppelen van het onderdeel afvoeren van producten en grondstoffen van deze opdracht. Dit onderdeel behoort in de scope van deze aanbesteding en het is aan de inschrijver om te komen met ideeën/oplossingen aan de hand van de gestelde ambities.  
**Vrijgegeven:** 03-02-2020
- Nr:**
- Categorie** Uitvoering  
**Betreft** Schouw

- 16 **Vraag**  
Alle producten (bijvoorbeeld koffie, suiker, cacao en ook bekers) zitten in de huidige situatie in de automaat of hebben in ieder geval de mogelijkheid om allemaal in de automaat te zitten. Is het in de nieuwe situatie ook de wens dat alle producten in de automaat zitten?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 04-02-2020**  
Dit is een onderdeel dat in de Workoutfase aan de orde dient te komen en is afhankelijk van wat de Inschrijver voorstelt in zijn inschrijving op de gestelde ambities.
- Nr:**
- 17 **Categorie** Uitvoering  
**Betreft** Bijlage 7C  
**Vraag**  
Er staan binnen DJI zowel fresh brew als instant automaten. Kunt u aangeven waarom er gekozen is voor twee verschillende zetsystemen?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 04-02-2020**  
De vorige aanbesteding warme dranken automaten dateert vanuit 2011/2012. De keuze destijds om beide zetsystemen uit te vragen is onbekend.
- Nr:**
- 18 **Categorie** Uitvoering  
**Betreft** Algemeen  
**Vraag**  
Wie is de huidige afvalverwerker bij DJI en IND?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 04-02-2020**  
De huidige afvalverwerker van de Deelnemer DJI en IND is Renewi.
- Nr:**
- 19 **Categorie** Inhoud  
**Betreft** Bijlage 7C, tabblad totaal overzicht  
**Vraag**  
De aantallen in dit tabblad komen niet altijd overeen met de aantallen in het tabblad specificatie automaten. Bijvoorbeeld bij Rotterdam, De Schie staat aangegeven dat er vijf automaten staan. In het tabblad specificatie automaten tellen wij er zes. Kunt u aangeven welke lijst de juiste aantallen weergeeft?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 04-02-2020**  
Het verschil in tabblad 1 en 2 is te verklaren omdat tabblad 2 gaat over het jaar 2018 en tabblad 1 gaat over de stand van eind 2019. Tabblad 1 is dus de recentste informatie. In de tussenliggende periode 2018 en eind 2019 hebben er op verschillende locaties wijzigingen plaatsgevonden in het aantal automaten en/of verzorging. Dit veroorzaakt de verschillen en de Deelnemer is continue in beweging.
- Nr:**
- 20 **Categorie** Uitvoering  
**Betreft** Algemeen  
**Vraag**  
Is er op alle locaties van de automaten voldoende bereik om via 3G informatie te versturen?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 04-02-2020**  
Dit kan de Deelnemer niet garanderen op alle locaties.
- Nr:**
- 21 **Categorie** Contract  
**Betreft** Wachtruimtes, paragraaf 1.6  
**Vraag**  
Dienen inschrijvers de automaten met betaalmogelijkheid op basis van exploitatie aan te bieden?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 04-02-2020

Nee dat is niet nodig. De huidige wijze van aanbesteden laat u wel vrij om dit aan te bieden.

**Nr:****Categorie** Inhoud**Betreft** Paragraaf 1.2

22

**Vraag**

Is er op basis van het huidige contract een inschatting te geven van het aantal uren dat de huidige leveranciers op dit moment per week of per maand bezig zijn met het verzorgen (bijvullen en schoonmaken) van de automaten?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 04-02-2020

Voor de Deelnemer is deze informatie niet inzichtelijk.

**Nr:****Categorie** Contract**Betreft** Bijlage 7b, tabblad 'overzicht per locatie'

23

**Vraag**

Heeft het sluiten van de IND locaties naar verwachting impact op het totaal aantal consumpties dat onder het contract van DJI/IND valt? Zo ja, welke impact verwacht u?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 04-02-2020

Het sluiten van IND locaties heeft impact op het totaal af te nemen consumpties op de te sluiten locaties. Indien de medewerkers van de te sluiten locaties elders binnen de IND aan de slag kunnen, zal dit ook impact hebben op de af te nemen consumpties van die locaties.

**Nr:****Categorie** Contract**Betreft** Bijlage 7B sluiting IND

24

**Vraag**

Gaat het aantal FTE naar aanleiding van de sluiting van locaties ook omlaag? Zo ja, welke impact op het aantal FTE binnen deze overeenkomst verwacht u?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 04-02-2020

Of het aantal FTE's naar aanleiding van het sluiten van locaties omlaag gaat binnen de IND is niet exact in te schatten. Normaliter worden de medewerkers herplaatst op andere interne locaties.

**Nr:****Categorie** Contract**Betreft** Bijlage 7B

25

**Vraag**

Onze aanname is dat de automaten van de locaties die gaan sluiten weer retour komen en niet binnen DJI opnieuw ingezet worden. Klopt dat?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 04-02-2020

Voor de deelnemer DJI en IND is wens om hierin geen beperking op te leggen.

**Nr:****Categorie** Contract**Betreft** Bijlage 7B

26

**Vraag**

In het tabblad 'overzicht per locatie' staat per locatie van IND aangegeven wat er met die locatie gaat gebeuren. Wat gebeurt er met het aantal consumpties die onder het contract vallen na het sluiten van één of meerdere locaties?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 04-02-2020

Normaliter worden de medewerkers herplaatst naar andere locaties, waar het aantal consumpties dan zal stijgen op die locaties.

- Nr:** 27  
**Categorie** Inhoud  
**Betreft** Paragraaf 7.4.3  
**Vraag**  
Kunt u aangeven hoe de vaste prijs tot stand is gekomen?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Op basis van een marktonderzoek naar de consumptieprijzen van verschillende zetmethoden is deze vaste prijs tot stand gekomen.
- Nr:** 28  
**Categorie** Proces  
**Betreft** Ambitie 5  
**Vraag**  
Bij deze ambitie vraagt u ons drie onderdelen te beschrijven. Om te zorgen dat wij de ruimte hebben om alles op een goede manier weer te geven verzoeken wij u akkoord te gaan met maximaal 3 A4 voor deze ambitie. Bent u bereid dit aan te passen?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Aanbesteder is bereid voor deze ambitie 5 het maximaal aantal pagina's te verhogen van 2 A4 naar 3 A4.
- Nr:** 29  
**Categorie** Proces  
**Betreft** Paragraaf 4.5.2  
**Vraag**  
Kan de toelichting nog wel van invloed zijn op de toegekende scores voor de uitgewerkte ambities?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
De toelichtingsronde heeft als doel om de inschrijving nader toe te lichten en waarnodig onduidelijkheden weg te nemen. Het beoordelingsteam zal gezamenlijk de individuele scores bespreken. Hierna zal de toelichtingsronde zijn waar de inschrijver zijn inschrijving kan toelichten. Vervolgens zal middels een gezamenlijke bespreking gekomen worden tot één eenduidige score per gunningscriterium voor het onderdeel kwaliteit (zie paragraaf 7.4.1. van het beschrijvend document) waarin dit is beschreven.
- Nr:** 30  
**Categorie** Proces  
**Betreft** Paragraaf 4.5.2  
**Vraag**  
Klopt onze aanname dat alle partijen die een correcte inschrijving indienen uitgenodigd worden voor de toelichting?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Dit is correct.
- Nr:** 31  
**Categorie** Proces  
**Betreft** Beschrijvend document, paragraaf 1.2  
**Vraag**  
Wat is de reden dat de definitieve gunning pas na de workout fase gegeven wordt?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Vanuit juridische oogpunt is gekozen om de definitieve gunning na de workoutfase te doen. Aan het einde van de workoutfase, indien er geen overeenstemming wordt bereikt met de voorlopige winnaar (zie Beschrijvend document paragraaf 3.4) kan er naar nummer 2 gegaan worden. Juridisch is na definitieve gunning de aanbesteding afgerond en is er dus geen nummer 2 meer in het spel. Dit is de reden dat de workoutfase start met de voorlopige gunning en eindigt met de definitieve gunning.

- Nr:** 32
- Categorie** Uitvoering  
**Betreft** Algemeen
- Vraag**  
In de markt is het gebruikelijk om de investering van nieuwe apparatuur van deze omvang te financieren via een leasemaatschappij. In dat geval verzorgt de leasemaatschappij ook de facturatie van de huur apparatuur als onderdeel van het maandbedrag. Uiteraard borgen wij dat de totaalfacturatie maandelijks altijd overeenkomt met het vaste maandbedrag. Kunt u akkoord gaan met een dergelijke leaseconstructie?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Aanbesteder wenst alles via Opdrachtnemer te laten lopen.
- Nr:** 33
- Categorie** Inhoud  
**Betreft** 24/7/365 aanmeldcentra
- Vraag**  
Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel aanmeldcentra er zijn die 24 uur per dag en 365 dagen per jaar toegankelijk zijn?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
De IND kent de volgende aanmeldcentra: AC Ter Apel. 365 dagen per jaar geopend (24/7), geserviced door DJI, Zevenaar, 5 dagen in de week open, Budel, 6 dagen in de week open (m.u.v. zondag), AC Den Bosch, 5 dagen in de week open.
- Nr:** 34
- Categorie** Inhoud  
**Betreft** Wachtruimtes
- Vraag**  
Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel wachtruimtes er zijn, zoals bedoeld in paragraaf 1.6?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Zie antwoord op de vraag met kenmerk 966372.
- Nr:** 35
- Categorie** Inhoud  
**Betreft** Integrale tikprijs
- Vraag**  
Koud water valt buiten de integrale tikprijs. Kan aanbestedende dienst aangeven hoe inschrijver in dit kader om dient te gaan met de bekens voor koud water?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
In de vaste consumptieprijs zijn o.a. ook de bekens een onderdeel van de prijs. In paragraaf 7.4.3. is beschreven dat de vaste prijs geldt voor de gehele dienstverlening dit betekent ook de bekens voor koud water.
- Nr:** 36
- Categorie** Juridisch  
**Betreft** Indexatie
- Vraag**  
Kan aanbestedende dienst bevestigen dat indexatie onderdeel uit maakt van de in de workout fase te bespreken onderdelen?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Zie de Overeenkomst bijlage 4A waarin is vermeld op welke onderdelen (=componenten) de indexatie mag plaatsvinden, dit staat vast. De procentuele verdeling van deze componenten wordt besproken en vastgelegd in de workoutfase.

- Nr:** 37
- Categorie** Proces  
**Betreft** Aanbestedingsdocument, pag. 24  
**Vraag**  
Kan aanbestedende dienst bevestigen dat met het 'prijsbiljet' in paragraaf 5.5.5 het Inschrijfbiljet bedoeld wordt?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Dit staat vermeld in paragraaf 5.2.2. en met 'prijsbiljet' wordt inderdaad het inschrijvingsbiljet bedoelt.
- Nr:** 38
- Categorie** Proces  
**Betreft** Prijs in Tendermed  
**Vraag**  
In Tendermed dient inschrijver bij indiening een prijs op te geven. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijver hier kan volstaan met een fictief bedrag?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Aanbesteder bevestigt hierbij dat een fictief bedrag (= aantal consumpties per jaar x vaste bedrag) ingevuld mag worden op TenderNed.
- Nr:** 39
- Categorie** Proces  
**Betreft** Gunningsadvies  
**Vraag**  
Aan de hand van het beoordelingsproces stelt het beoordelingsteam een gunningsadvies op voor Aanbesteder. Is dit gunningsadvies bindend?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Dit gunningsadvies is bindend.
- Nr:** 40
- Categorie** Proces  
**Betreft** Beoordelingscommissie  
**Vraag**  
Kan aanbestedende dienst aangeven welke functies de leden van het beoordelingsteam beoefenen en welke ervaring zij hebben met het beoorelen van RIC/RCC trajecten?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Zie voor de beschrijving van het beoordelingsteam pagina 41 onder paragraaf 7.4 van het beschrijvend document.
- Nr:** 41
- Categorie** Proces  
**Betreft** Proces verbaal van inschrijving  
**Vraag**  
De opening van de digitale kluis is niet openbaar. Verstreckt aanbestedende dienst wel een proces verbaal van opening?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-02-2020  
Ja aanbesteder verstreckt een proces verbaal.
- Nr:**
- Categorie** Proces  
**Betreft** Planning

42

**Vraag**

De ervaring leert dat de antwoorden op vragen in de eerste ronde vaak leiden tot verdiepingsvragen of aanvullende vragen. Het met elkaar duidelijk hebben van de kaders van de opdracht is, juist bij inzet van de RIC methodiek, van groot belang om in de workout fase te slagen.

Is aanbestedende dienst bereid een extra vragenronde op de te nemen in de planning?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Aanbester gaat akkoord met een extra aanvullende vragenronde indien nodig. De vragen voor de tweede vragenronde dienen uiterlijk vrijdag 7 februari om 12.00 uur ingediend te zijn in TenderNed, waarop de antwoorden uiterlijk vrijdag 14 februari 12.00 uur gepubliceerd worden.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Aanbestedingsdocument, pagina 10

43

**Vraag**

In de tabel met gegevens over het huidige automatenpark wordt gesproken over automaten type 1, 2 en 3. Kan aanbestedende dienst verduidelijken wat hiermee bedoeld wordt?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Op dit moment zijn de huidige automaten bij de Deelnemer onderverdeeld in type 1: zetsysteem instant, type 2: zetsysteem verse koffiebbonen, type 3: luxe bonenautomaat (tafelmodel) met als zetsysteem verse bonen en met houdbare melk (vloeibaar). Het betreft hier het type luxe bonenautomaat (type espressomachine) zoals bijvoorbeeld de Shaerer Prime Fresh Milk of gelijkwaardig.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Aanbestedingsdocument, pag. 9

44

**Vraag**

Wanneer inschrijver het aantal drinks exclusief koud water van IND en DJI optelt komt inschrijver uit op een totaal van 6.247.244.

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit het juiste aantal is, of anders verklaren hoe aanbestedende dienst op een totaal van 6.262.856 is uitgekomen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Aanbesteder bevestigt hierbij dat het totaal aantal consumpties over het afgelopen jaar voor de Deelnemer 6.262.856 het juiste is. Het verschil zit hem in de consumpties voor IND die staan in die kolom onder paragraaf 1.5 van het Beschrijvend document niet juist en dit moet 1.992.098 zijn in plaats van 1.976.486.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Bijlage 10

45

**Vraag**

1. Meervoudige maatschappelijke waarde en 5. Transparantie.

U geeft aan: het hebben van een goed verdienmodel (het maken van een te rechtvaardigen winst) is belangrijk voor de continuïteit en dus een vorm van waarde. U gaat € 0,23 per consumptie betalen ex BTW. Kunt u aangeven (in % of absolute marge) vanuit uw expertise en kennis vanuit talloze aanbestedingen wat uw inziens een te rechtvaardigen winst is in dit project. Immers alle deelnemende partijen aan de samenwerking bieden transparantie in hun afwegingen. En u wilt conform punt 5 afspraken maken over verdienmodel en winstmarges.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 03-02-2020

Aanbesteder kan dit vooraf niet aangeven.

Nr:

**Categorie** Inhoud

46 **Betreft** Beschrijvend document, par. 7.4.3  
**Vraag**  
De genoemde consumpties per maand voor IND (92.462) tellen op tot 1.109.544 consumpties per jaar voor IND, in paragraaf 1.5 komt u op 1.976.486 te betalen consumpties per jaar. Kunt u dit verduidelijken?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 03-02-2020  
De nieuwe consumpties per maand onder paragraaf 7.4.3. van het beschrijvend document is gebaseerd op de toekomstige verwachte afname en hiermee rekening gehouden met een grote wijziging en afname van het aantal locaties en automaten bij Deelnemer IND. Dit maakt het verschil met de historische afname onder paragraaf 1.5.

**Nr:**  
**Categorie** Inhoud  
47 **Betreft** Beschrijvend document, par. 7.4.3  
**Vraag**  
De genoemde consumpties per maand voor DJI (483.334) tellen op tot 5.800.008 consumpties per jaar voor DJI, in paragraaf 1.5 komt u op 4.270.758 te betalen consumpties per jaar. Kunt u dit verduidelijken?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 03-02-2020  
De nieuwe consumpties per maand onder paragraaf 7.4.3. van het beschrijvend document is gebaseerd op de toekomstige verwachte afname en hiermee rekening gehouden met een grote wijziging en toename van het aantal locaties en automaten bij Deelnemer DJI. Dit maakt het verschil met de historische afname onder paragraaf 1.5.

**Nr:**  
**Categorie** Inhoud  
48 **Betreft** Beschrijvend document, par. 6.1.1.1  
**Vraag**  
Is het toegestaan om de Deelnemer zelf als referent te gebruiken?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 03-02-2020  
Ja dit is toegestaan.

**Nr:**  
**Categorie** Inhoud  
49 **Betreft** Beschrijvend document, par. 6.3.1.1  
**Vraag**  
U geeft aan dat uw opdracht verspreid is over geheel Nederland, is er nog een bepaalde spreidingseis aan de minimaal 25 locaties?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 03-02-2020  
Nee er is geen bepaalde spreidingseis verbonden aan deze geschiktheidseis.

**Nr:**  
**Categorie** Inhoud  
50 **Betreft** Beschrijvend document, par. 5.2  
**Vraag**  
Deze verwijzing klopt niet, kunt u verduidelijken?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 03-02-2020  
De verwijzing in paragraaf 5.2 bij het te verstrekken document: Aanbiedingsbrief dient conform 5.2.2. te zijn i.p.v. 4.2.2. De aanbiedingsbrief is vormvrij.

**Nr:**  
**Categorie** Inhoud  
**Betreft** Beschrijvend document, par. 1.7

51 **Vraag**  
(kort-cyclische) klanttevredenheidsonderzoeken: Kunt u toelichten wat u hieronder verstaat? Met name wat uw invulling van de term kort-cyclisch is?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 03-02-2020**  
Zie vraag en antwoord bij kenmerk 965122

**Nr:**  
**Categorie** Inhoud  
**Betreft** Beschrijvend document, par. 1.6

52 **Vraag**  
U schrijft: De toegangsregels uit het Veiligheidsregime (zie bijlage 11) moeten voor de medewerkers strikter in acht genomen worden dan bij de voorgaande twee ruimtes. Kunt u nader specificeren wat dit inhoudt? Qua extra tijd? En hoeveel automaten cq locaties dit dan betreft?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 04-02-2020**  
Hier is geen gemiddelde tijdindicatie voor op te geven.

**Nr:**  
**Categorie** Inhoud  
**Betreft** Beschrijvend document, par. 1.6

53 **Vraag**  
Kantoorruimtes/Vergaderruimtes zijn opgenomen in bijlage 7: Kunt u nader specificeren hoe wij kantoorruimtes en vergaderruimtes en wachtruimtes/bezoekersruimtes kunnen destilleren uit bijlage 7. Wij zien in 7B alleen locatie automaat en geen detaillering naar kantoor/vergader of wacht/bezoekersruimte. En ook in 7C vinden wij die detaillering niet die u noemt in paragraaf 1.6. Zou u per automaat aan kunnen geven: kantoor of vergader of wachtruimte/bezoekersruimte?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 03-02-2020**  
In bijlage 7C onder tabblad 2 is per locatie voor DJI aangegeven waar een automaat staat. Aan de hand van de korte omschrijving die achter de plek van de automaat staat kan herleid worden hoeveel wachtruimtes/bezoekersruimtes er ongeveer zijn. Dit geldt ook voor de kantoor en vergaderruimtes.  
Voor IND is dit in bijlage 7B tabblad 2 weergegeven in kolom B staat een beschrijving van de locaties waar de automaten precies staan (als je verder naar beneden scrollt).

**Nr:**  
**Categorie** Inhoud  
**Betreft** Beschrijvend document, par. 1.5

54 **Vraag**  
Consumpties IND versus bijlage 7B: Wij kunnen de aansluiting tussen de diverse tabbladen uit 7B en de genoemde consumpties 1.976.486 niet maken. Met name in de tabbladen overzicht per locatie en overzicht per vestiging wordt het onduidelijk. De splitsingen tussen bekertjes en ingrediënthoudend en dergelijke kunnen wij dan niet meer terugleiden tot de genoemde drinks in paragraaf 1.5. Kunt u uw huidige leverancier dit laten verduidelijken? Wat valt nu waar precies onder?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 03-02-2020**  
Er is nadere detailinformatie toegevoegd aan bijlage 7B waarin in tabblad 3 detailinformatie per locatie en automaat is gegeven met de verschillende consumpties (deze aangepaste bijlage 7B wordt opnieuw gepubliceerd). Het totaal aantal consumpties over het jaar 2018 voor IND komt neer op 1.992.098 excl. koud water, zie ook antwoord vraag kenmerk 965906. Het verschil in de totale aantallen onder tabblad 2 en 3 met tabblad 1 en zo ook paragraaf 1.5 is te verklaren doordat in tabblad 2 en 3 de bekertjes in de aantallen zitten.

**Nr:**  
**Categorie** Inhoud  
**Betreft** Beschrijvend document, blz 9 par. 1.4  
**Vraag**

55

Inkopen met Impact, succesvolle terugkeer van justitiabele in de samenleving. Hoe gaat u om met uw VOG verplichting als wij nadrukkelijk kiezen om ex-justitiabelen in te zetten in de dienstverlening bij DJI en IND?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Voor Deelnemer IND is een VOG verplicht. Voor DJI is een VOG verplicht echter willen we graag onderzoeken of hier mogelijkheden zijn om gedetineerden in te zetten bijvoorbeeld in de kantoorlocaties.

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Beschrijvend document, blz 6 workout fase

56

**Vraag**

U geeft aan dat nadere onderwerpen in de workout fase worden uitgediept, kunt u aangeven welke dit dan allemaal zijn, naast de ingediende ambities?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

In het beschrijvend document pagina 18 paragraaf 3.4 is aangegeven welke onderdelen o.a. aan bod komen in de workoutfase. Dit zijn:

- Product en materiaal keuze t.b.v. gehele warme en koude drankenvoorziening
- Smaak vaststelling
- Implementatieproces
- Invulling ambities
- De volgende KPI's: Gebruikerstevredenheid, beschikbaarheid van de warme dranken, kwaliteitsonderzoeken, maatschappelijke impact (=ambities), innovatie
- De samenwerking / partnerschap a.d.h.v. de samenwerkingsafspraken (bijlage 4B bij de overeenkomst)
- Vastlegging van de gemaakte afspraken in de SELA's
- Overige zaken.

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Beschrijvend document, par. 7.3 ambitie 6

57

**Vraag**

Mag de kostenonderbouwing ook als bijlage in Excel worden opgeleverd naast de toegestane ruimte van 2 A4? Om de toelichting goed uit te splitsen naar alle elementen uit de eerdere ambities zouden we graag in totaal 3 A4 ruimte krijgen naast de kostenonderbouwing in excel als bijlage. Staat u dit toe?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Aanbesteder gaat akkoord met het toestaan voor een extra Excel bijlage voor ambitie 6.

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Beschrijvend document, par. 7.3 ambitie 5

58

**Vraag**

U vraagt een visie plan van aanpak en onderbouwing over 3 (A,B,C) facetten van de invulling van partnerschap. Deze 3 facetten zijn onderverdeeld in 8 bullets met vragen (thema's en subvragen). Waarbij u speciale aandacht vraagt op hoe de balans gehouden wordt. De ruimte van 2 A4 zal hier ontoereikend om een goede beantwoording van alle gevraagde elementen op de door u gevraagde wijze en de gewenste mate van detail uit uw beoordelingskader in vorm te geven. Graag ontvangen wij meer ruimte, bijvoorbeeld 6 A4.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Zie vraag en antwoord met kenmerk 965530.

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Beschrijvend document, par. 7.3 ambitie 4

59

**Vraag**

U vraagt een visie plan van aanpak en onderbouwing over hoe we een positieve impact creëren mbt alle aspecten. Er is ons inziens heel veel mogelijk en we realiseren ook al heel veel. U vraagt onderdelen uit die vermeld moeten worden, uitgesplitst naar 4 bullets met vragen (en themas/subvragen). Waarbij de derde bullet wordt uitgesplitst in weer 4 bullets die op drie verschillende ketens moeten worden beantwoord: koffie, thee en cacao. De 4de bullet SROI ziet ook op vele facetten van de dienstverlening over de gehele keten. De ruimte van 2A4 zal hier ontoereikend zijn om een goede beantwoording van alle gevraagde elementen op de door u gevraagde wijze en de gewenste mate van detail uit uw beoordelingskader in vorm te geven. Graag ontvangen wij meer ruimte, bijvoorbeeld 6 A4.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Aanbesteder gaat niet akkoord met overschrijding van aantal pagina's A4 voor ambitie 4.

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Beschrijvend document, par. 7.3 ambitie 3

60

**Vraag**

U vraagt een visie plan van aanpak en onderbouwing over de gehele keten hoe omgegaan wordt met alle aspecten. U vraagt onderdelen die vermeld moeten worden, uitgesplitst naar 4 bullets met vragen (en themas/deelvragen). Voor onder andere koffie, thee en cacao. Wij denken dat de ruimte van 2 A4 niet toereikend is om hier een goede beantwoording van alle gevraagd elementen op de door u gevraagde wijze en de gewenste mate van detail uit uw beoordelingskader in vorm te geven. Graag ontvangen wij meer ruimte, bijvoorbeeld 4 A4.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Aanbesteder gaat niet akkoord met overschrijding van aantal pagina's A4 voor ambitie 3.

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Beschrijvend document, par. 7.3 ambitie 2

61

**Vraag**

U vraagt een visie plan van aanpak en onderbouwing over de gehele keten. U vraagt onderdelen die vermeld moeten worden, uitgesplitst naar 4 bullets met vragen (en thema's/deelvragen). Daarnaast over de criteria A en B verdeeld. Wij denken dat de ruimte van 2 A4 niet toereikend is om hier een goede beantwoording van alle gevraagd elementen op de door u gevraagde wijze en de gewenste mate van detail uit uw beoordelingskader in vorm te geven. Graag ontvangen wij meer ruimte, bijvoorbeeld 4 A4.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Aanbesteder gaat niet akkoord met overschrijding van aantal pagina's A4 voor ambitie 2.

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Beschrijvend document, par. 7.3, ambitie 1

62

**Vraag**

U vraagt een visie plan van aanpak en onderbouwing waar we rekening dienen te houden met de specifieke elementen uit paragraaf 1.6. U vraagt onderdelen die vermeld moeten worden, uitgesplitst naar 6 bullets met vragen (en deelvragen). Wij denken dat de ruimte van 2 A4 niet toereikend is om hier een goede beantwoording van alle gevraagd elementen op de door u gevraagde wijze en de gewenste mate van detail uit uw beoordelingskader in vorm te geven. Graag ontvangen wij meer ruimte, bijvoorbeeld 4 A4.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-02-2020

Aanbesteder gaat niet akkoord met overschrijding van aantal pagina's A4 voor ambitie 1.

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Beschrijvend document, par. 7.3 alle ambities

63

**Vraag**

Hoe wordt ondersteunend beeldmateriaal meegeteld in het voorschrift, elementen dienen beschreven te worden op maximaal 2 pagina's A4?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 04-02-2020

Aanbesteder gaat niet akkoord met overschrijding van aantal pagina's A4, ondersteunend beeldmateriaal dient onderdeel te zijn van het maximaal aantal pagina's.

**Nr:****Categorie** Inhoud**Betreft** Bijlage 11

64

**Vraag**

"U geeft aan: Het in bezit hebben van een VOG en een getekende geheimhoudingsverklaring is niet in alle gevallen automatisch geldig voor andere Locaties van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal dit per Locatie moeten nagaan. Kunt u aangeven voor welke van de 63 locaties die in de aanbesteding zitten dit geldt? En kunt u verduidelijken wat er dan nodig is om onze dienstverlening te kunnen verrichten?"

**Antwoord****Vrijgegeven:** 04-02-2020

IND vraagt om een geldige VOG, voor alle IND locaties met het functieprofiel 12 en 41. DJI vraagt zelf de VOG aan voor alle in te zetten medewerkers van de opdrachtnemer, deze VOG geldt voor alle DJI locaties m.u.v. jeugdinrichtingen. Voor de jeugdinrichtingen geldt een uitgebreide VOG. In de workoutfase zal dit nader afgestemd worden ook voor wat betreft de getekende geheimhoudingsverklaringen.

**Nr:****Categorie** Juridisch**Betreft** Looptijden

65

**Vraag**

Kunt u bevestigen dat beide raamovereenkomsten een verschillende looptijd hebben vanwege de verschillende ingangsdata van de respectievelijke overeenkomsten?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 03-02-2020

Aanbesteder kan bevestigen dat de overeenkomst voor de Deelnemer DJI en IND gelijktijdig beëindigen namelijk op 31 augustus 2028, zie bijlage 4A overeenkomst paragraaf 2.2.

**Nr:****Categorie** Juridisch**Betreft** ARVODI artikel 22

66

**Vraag**

Artikelen 22.1 tot en met 22.5 bieden opdrachtgever ons inziens afdoende maatregelen tot ontbinding of opzegging. Artikel 22.6 is derhalve niet nodig. Bent u bereid dit artikel niet van toepassing te laten zijn in de conceptovereenkomst?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 03-02-2020

Aanbesteder gaat hier niet mee akkoord. Een dergelijke situatie zal slechts in zeer uitzonderlijke gevallen voorkomen, Opdrachtgever zal niet zomaar overgaan tot een dergelijk besluit en hier weloverwogen, zorgvuldig en niet lichtzinnig mee om gaan. Aan een dergelijke besluit zal altijd uitvoerig overleg tussen Deelnemer, Opdrachtgever en Opdrachtnemer voorafgaan, het zal nooit een verrassing voor Opdrachtnemer zijn. Opdrachtgever wenst het gestelde in de ARVODI 2016 art. 22.6 aan te houden. Een opzegtermijn van 3-6 maanden voor de beëindiging kan wel toegevoegd worden.

**Nr:****Categorie** Juridisch**Betreft** ARVODI art 26

67

**Vraag**

Kunt u bevestigen dat u indirecte schade inperkt in de conceptovereenkomst voor zo ver redelijk en billijk aangezien onbepaalde indirecte schade een verzekeringsrisico waartegen opdrachtnemers zich niet kunnen verzekeren?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 03-02-2020

In de ARVODI is de limitering van de aansprakelijkheid geregeld. Een verdere beperking zal niet in de overeenkomst opgenomen worden.

**Nr:**

**Categorie** Juridisch

**Betreft** ARVODI art 24

68

**Vraag**

Opdrachtgever wordt voor het beoogde contract geen eigenaar van eigendommen zoals koffiemachines. Opdrachtnemer draagt derhalve geen intellectueel eigendom over. Kunt u dit artikel niet van toepassing verklaren in de te sluiten overeenkomst?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 03-02-2020

Antwoord is nee. Bepaling geldt indien en voor zover sprake is van zaken die door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst ontwikkeld worden.

**Nr:**

**Categorie** Juridisch

**Betreft** ARVODI art 33

69

**Vraag**

Kunt u bevestigen dat u het Weens koopverdrag en andere buitenlandse wet- en regelgeving uitsluit voor de te sluiten overeenkomst?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 03-02-2020

Aanbesteder kan dit bevestigen.