



Marktconsultatiedocument

Ter voorbereiding op de Europese aanbesteding voor Warme Dranken

Kenmerk: HAN/INK/2020/MR/WD

Status :	Versie 1.0
Uitgevoerd door:	De afdeling Inkoop van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Datum :	15 juni 2020

INHOUDSOPGAVE

Begrippenlijst	2
1. Inleiding	3
1.1 Organisatie	3
1.2 Aanleiding	3
1.3 Doelstelling op hoofdlijnen	3
1.4 Wijze van de marktconsultatie	4
2. Doelstellingen en uitgangspunten	5
2.1 Huidige situatie.....	5
2.1.1 Koffie/thee automaten voor medewerkers	5
2.1.2 Koffie/thee automaten voor studenten (vending).....	5
2.2 Huidige koffie- en theeconcepten	5
2.3 Doelstelling van de aanbesteding.....	6
2.4 Gewenste situatie.....	7
Goede koffie & tevreden gebruikers	8
Gezond & aantrekkelijke sfeer	8
3. Planning en procedure	10
3.1 Planning	10
3.2 Procedure	11
3.2.1 Vertrouwelijkheid en terugkoppeling van de resultaten.....	11
3.2.2 Informatie-uitwisseling.....	11
3.2.3. Overige bepalingen ten aanzien van de Marktconsultatie	11
4. Vragen	13
Bijlage 1 Standaardformulier voor het stellen van vragen over de Marktconsultatie	15
Bijlage 2 Standaardformulier voor het indienen van de reacties door de Marktpartij.....	17
Bijlage 3 Missie en Visie op Catering en Missie en Visie op koffie en thee.....	18
Bijlage 4 overzicht digitaal identificeren	19

Begrippenlijst

In het navolgende document worden onderstaande begrippen gehanteerd. Deze worden in het onderhavige Marktconsultatiedocument met een hoofdletter beschreven.

Beschrijvend Document

De offerteaanvraag inclusief Bijlagen die door Opdrachtgever aan de Deelnemers is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.

Contactpersoon

De persoon binnen de organisatie van de Inschrijver die namens de Inschrijver als aanspreekpunt en rechtsgeldige vertegenwoordiger voor de HAN fungeert.

HAN

De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN).

Marktconsultatie

Een Marktconsultatie is een, door een HAN, georganiseerd proces van informatie-uitwisseling met belanghebbende partijen over een voorgenomen aanbesteding, aan de hand waarvan de HAN de haalbaarheid en de randvoorwaarden van de opdracht vaststelt en waarvan de resultaten openbaar zullen worden gemaakt.

Marktconsultatiedocument

Onderhavig document inclusief alle bijlagen waarin de Opdrachtgever informatie heeft opgenomen die relevant is voor het kunnen uitvoeren van de Marktconsultatie als voorbereiding op de Europese Aanbesteding waarop dit document betrekking heeft.

Marktpartijen

Alle natuurlijke - of rechtspersonen die deel wensen te nemen aan deze Marktconsultatie en hierbij en/of bij de eventueel hierop volgende opdracht belang hebben.

Opdracht

De opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het leveren van de Diensten die zijn overeengekomen in de Overeenkomst of nader zijn overeengekomen.

Programma van Eisen

Het Programma van Eisen dat is opgenomen in van het Beschrijvend Document, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.

Standaardformulier(en)

Formulieren die de HAN als bijlage aan dit Marktconsultatiedocument heeft toegevoegd.

1. Inleiding

1.1 Organisatie

De HAN is één van de grotere hogescholen in Nederland. De HAN omvat 14 academies verdeeld over de campussen in Arnhem en Nijmegen. Vanuit beide campussen verzorgt de HAN met circa 3000 medewerkers voor circa 33.000 studenten Bachelor-, Associate Degree en Masteropleidingen. De synergie tussen onderwijs, onderzoek en praktijk is daarbij een belangrijk aandachtspunt.

De HAN investeert in modern en kwalitatief onderwijs. De HAN heeft een breed aanbod aan opleidingen en een grote variëteit aan opleidingsvormen (in voltijd, deeltijd, duaal of individueel via internet). Vanuit de expertisecentra en lectoraten verzorgt de HAN toegepast onderzoek, advies en (post-hbo-) opleidingen voor bedrijven en instellingen.

De dienstverlening met betrekking tot Warme dranken is organisatorisch ondergebracht bij Facilitaire Zaken Services HAN.

Voor meer informatie over de HAN wordt verwezen naar de website: www.han.nl.

1.2 Aanleiding

De HAN is voornemens in 2020 een Europese (openbare) aanbesteding uit te voeren voor de warme dranken. De HAN is aangemerkt als een aanbestedende dienst en valt daarmee onder de Europese Richtlijn inzake Overheidsopdrachten conform de Aanbestedingswet 2012. De geraamde waarde van onderhavige Opdracht, gemeten over vier jaar, is hoger dan het gestelde drempelbedrag voor leveringen en diensten van €214.000,- waarboven Europees aanbesteed dient te worden.

1.3 Doelstelling op hoofdlijnen

Het doel van de op te starten aanbesteding is om conform wet- en regelgeving te komen tot een getekende overeenkomst waaronder voor de komende jaren warme dranken voorzieningen kunnen worden geleverd tegen de Beste prijs-kwaliteitverhouding condities (BPKV).

De HAN hecht bij de totstandkoming van deze aanbesteding grote waarde aan de mening van marktpartijen en wil hen raadplegen voordat de aanbesteding van start gaat. Ter voorbereiding op de aanbesteding wordt daarom een schriftelijke en open Marktconsultatie gehouden. In de Marktconsultatie wordt aan marktpartijen informatie gevraagd die kan helpen bij de uitwerking van de aanbesteding.

De verkregen inzichten en informatie naar aanleiding van de Marktconsultatie worden door de HAN gebruikt om één aanbesteding uit te voeren gericht op het contracteren van de best passende oplossing.

Naar verwachting wordt de aanbesteding september 2020 gepubliceerd.

De doelstelling van de marktconsultatie is daarmee toetsen:

- of de opdracht haalbaar is en de gestelde randvoorwaarden realistisch zijn.
- welke toekomstige ontwikkelingen, producten en partijen er in de markt zijn.
- of de markt een oplossing heeft voor een functioneel gestelde vraag.
- of de gestelde behoefte leidt tot de optimale oplossing voor de eigen organisatie.
- of er innovatieve oplossingen of alternatieve oplossingsrichtingen zijn voor een probleem.
- of een project inhoudelijk en financieel haalbaar is.
- of de markt kan voldoen aan gestelde uitgangspunten?
- wat de mate van gekwalificeerde opdrachtnemers/leveranciers in de markt is.

1.4 Wijze van de marktconsultatie

De Marktconsultatie bestaat uitsluitend uit een schriftelijk deel. Marktpartijen dienen conform planning, zoals weergegeven in paragraaf 3.1, een schriftelijke reactie in op de vragen die de HAN in hoofdstuk 4 van dit document heeft gesteld.

Verkregen inzichten uit de Marktconsultatie zullen (waar relevant) worden gebruikt in de voorbereiding van de aanbesteding, waaronder het uitwerken van inhoudelijke, juridische en financiële aspecten en de uitvoering van het aanbestedingsproces.

De Marktconsultatie wordt uitgevoerd via TenderNed (zie: www.tenderned.nl). Dit document, inclusief de bijlagen, staan geplaatst op dit aanbestedingsplatform. Zie voor meer informatie over de procedure hoofdstuk 3.

Het onderliggende Marktconsultatiedocument bevat een hoofdtekst en vijf bijlagen:

- bijlage 1 het Standaardformulier voor het stellen van vragen over de Marktconsultatie;
- bijlage 2 het Standaardformulier voor het indienen van de reacties door de Marktpartij;
- bijlage 3 de concept missie en visie voor Catering en de concept missie, visie en beleid voor Koffie en Thee voorzieningen;
- bijlage 4 overzicht digitaal identificeren

2. Doelstellingen en uitgangspunten

2.1 Huidige situatie

2.1.1. Koffie/thee automaten voor medewerkers

- Gratis basis koffie- en theevoorziening voor medewerkers.
- Eigenschappen:
 - o instant koffie en een variëteit aan smaken thee
 - o zelfbediening
 - o zetsnelheid: hoog (apparaten zijn gebruiks- en onderhoudsvriendelijk)
- Er staan 58 automaten binnen de HAN, overwegend in de pantry's.
- Van de 58 automaten beschikken 27 automaten over een kaartlezer. Hier hebben medewerkers via hun HANCard toegang tot koffie/thee. Bij de overige automaten, meestal in afgesloten ruimtes gesitueerd, is toegang zonder HANCard mogelijk.
- De automaten zijn in bruikleen. Technisch en preventief onderhoud wordt uitgevoerd door opdrachtnemer.
- Dagelijkse dienstverlening (bijvullen, bestelling, reiniging) is in eigen beheer van de HAN. Op deze manier is de dienstverlening dichtbij en zichtbaar georganiseerd. Conciërges zijn eenvoudig benaderbaar en verkrijgen zo kennis over wat er speelt in de organisatie.
- Kartonnen bekertjes zijn gepersonaliseerd; ze worden door opdrachtnemer in grote aantallen bedrukt. De bekertjes bevatten een coating die recyclebaar is.

2.1.2 Koffie/thee automaten voor studenten (vending)

Basis koffie- en theevoorziening (betaald)

- Eigenschappen:
 - o bonen koffie- en thee voorziening
 - o zelfbediening
 - o zetsnelheid: gemiddeld (apparaten zijn gebruiks- en onderhoudsvriendelijk)
- Er staan 14 (vending) automaten in de HAN, in openbare ruimten.
- Op deze automaten zit een betaalsysteem. Studenten hebben toegang tot koffie/thee via pinpas.
- Onderhoud en dagelijkse dienstverlening zijn uitbesteed en maken onderdeel uit van de overeenkomst met de cateraar.

2.2 Huidige koffie- en theeconcepten

De HAN biedt momenteel samen met haar partners verschillende koffie- en theeconcepten voor studenten en medewerkers, onderverdeeld in basis en maatwerk.

Basis

Studenten kunnen snel en betaalbaar koffie- en thee halen bij de vending automaten die in de gangen van de diverse panden staan. Medewerkers kunnen snel en gratis koffie- en thee halen bij de automaten, in de pantry's van de diverse gebouwen. Tijdens evenementen wordt koffie en thee van standaard basiskwaliteit geschonken aan grote groepen gebruikers (banqueting).

Maatwerk

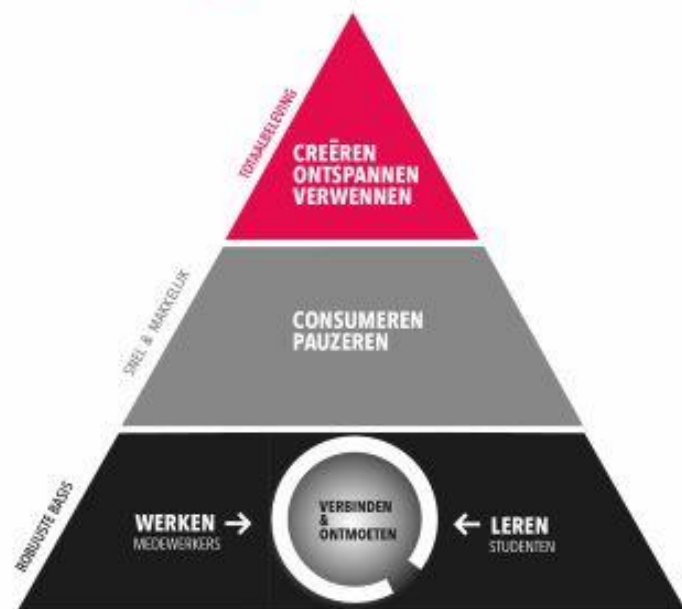
Wanneer medewerkers en studenten kwalitatief betere koffie willen, is er een uitgebreider concept waar zij deze tegen betaling kunnen verkrijgen in de restaurants en grand-café's.

2.2 Doelstelling van de aanbesteding

In deze aanbesteding gaat het over de basis koffie- en theevoorziening (de koffie/thee automaten) voor studenten én medewerkers. De overige koffie- en theevoorzieningen via banqueting, grand cafés en restaurants vallen buiten de scope van dit project.

De HAN heeft ter voorbereiding op de aanbesteding een uitgangspunt opgesteld:

KOFFIE & THEE VOOR IEDEREEN JIJ BEPAALT



Wij bieden je koffie- en theevoorzieningen met een eigen beleving, jij bepaalt

ONZE AMBITIES:

- goede koffie & tevreden gebruikers
- gezond & aantrekkelijke sfeer
- duurzaam en circulair
- partnerschap & kosten bewust

TOTAALBELEVING

- Verwennen, bijzonder, speciaal, bijzondere momenten, bijtanken, gezellig, extra lekker, tevreden, aandacht, genieten
- Barista's, bonen (blend), variatie, verse melk, speciale aandacht, toewijding, gastvrij
- Theevarianties en verse thee, iets lekkers erbij
- €€€

SNIEL & MAKELIJK

- Pauzeren, meenemen, bij ontbijt/ lunch, beschikbaar dagelijks, ontzorgen, verleiden
- Selfservice, bonen en verse melk, faciliteren
- €€

ROBUUSTE BASIS

- Concentreren, bijpraten, informeren, interesse, focus, overleggen, ontmoeten, hele dag
- Zelfbediening, snel, meerder keren
- Automaten
- Gratis voor medewerkers & studenten

Robuuste basis als uitgangspunt

Met een robuuste basis wordt bedoeld kwalitatief goede koffie of thee, in verschillende variaties, voor ieder moment op de dag en tegen acceptabele snelheid te verkrijgen uit een automaat, voor de studenten betaalbaar en medewerkers gratis. En dat alles tegen acceptabele kosten voor de HAN. Kwalitatief goed betekent in ieder geval duidelijk beter dan de (beleefde) kwaliteit van de huidige basis koffie- en thee voorzieningen voor medewerkers, met ruimte voor maatwerk (voor wensen en eigen cultuur) binnen overeen te komen kaders voor academies en afdelingen van de HAN.

2.4 Gewenste situatie

Verbinden & ontmoeten centraal

In lijn met het Instellingsplan faciliteert de HAN ten aanzien van de catering het ontmoeten en samenwerken. Dit komt ook tot uiting in het huidige koffie- en theebeleid (de verschillende koffie- en theeconcepten) en dan met name in de ontwikkeling van de restaurants en de grand cafés als ontmoetingsplek voor werken en studeren én ontspannen.

Ook in het huisvestingsbeleid staat ontmoeten en samenwerken centraal: activiteit gericht werken (flexwerken), flexibel ruimtegebruik en de integratie tussen onderwijs, onderzoek en het werkveld zijn hierin belangrijk. In de programma's van eisen van lopende huisvestingsprojecten ter uitvoering van het Operationeel Huisvestingsplan 2018-2024, maken de aparte personeelskamers/pantry's steeds vaker plaats voor het faciliteren van de ontmoeting van studenten en medewerkers in de verbindingzones ('meet & greet' zones). Deze programma's van eisen worden samen met medewerkers en studenten opgesteld.

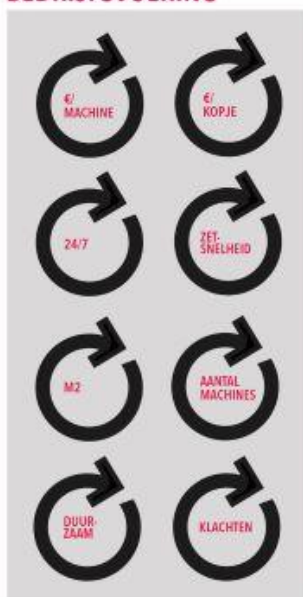
Vanuit het project Warme dranken wil de HAN het facilitair- en huisvestingsbeleid combineren, door ook de basis koffie- en theevoorzieningen als stimulans voor verbinden en ontmoeten in te zetten. Uitgangspunt is deze samen te brengen in één basisvoorziening voor zowel medewerkers als studenten in de verbindingzones als het hart van de studie- en werkruimten. Dit is tevens verder uitgewerkt in de missie, visie en beleid op koffie en thee (zie bijlage)

VAN INVLOED OP HET EINDRESULTAAT

BELEVING



BEDRIJFSVOERING



Verschillende variabelen bepalen de (beleefde) kwaliteit en van belang is dan ook dat de leverancier binnen de afgesproken kaders maximale ruimte biedt om aan 'knoppen te draaien' en daarmee enig maatwerk mogelijk te maken. Het gaat dan om variabelen die de beleving beïnvloeden, zoals: koffiesoort, blend, dosering, smaak en melk, en om variabelen die de bedrijfsvoering beïnvloeden, zoals: aantal en soort machines, de zetsnelheid, kosten per kopje, duurzaamheid en onderhoud.

Uitgangspunt is om samen met de leverancier te komen tot een gedragen invulling van die robuuste basis, door de inzet van een goede mix van de variabelen. Maatwerk krijgt invulling door betrokkenheid vanuit de academies en afdelingen,

in de fase na de gunning (door bijvoorbeeld draagvlakbijeenkomsten en testpanels).

De leverancier zal uitgedaagd worden om maximaal ruimte en flexibiliteit in te bouwen en gevraagd worden hoe hij hieraan invulling denkt te geven.

Ambities

Vanuit de missie en visie wil de HAN een aantal ambities realiseren. Hieronder in het kort wat we willen bereiken, waarbij voor alle vier de ambities geldt dat deze een plek krijgen in het uiteindelijke aanbestedingstraject, bijvoorbeeld in de gunningscriteria.

Goede koffie & tevreden gebruikers

Een kwalitatief goede robuuste basis koffie- en theevoorziening zal zich moeten vertalen naar een hogere tevredenheid van de gebruikers. Kwaliteit moet merkbaar zijn voor de medewerkers en studenten. Naast de bedrijfsvoeringvariabelen spelen hier vooral ook de variabelen die van invloed zijn op de beleving. Wat is goede kwaliteit? En wanneer is de gebruiker tevreden? In ieder geval is wenselijk dat de koffie- en theevoorziening voldoet aan de verwachting van de gebruiker. Van belang is dan om die verwachting ten aanzien van de (beleefde) kwaliteit én de kaders waarbinnen die kwaliteit verwacht kan worden, helder te krijgen met elkaar. En vervolgens deze kwaliteit gedurende de looptijd van het contract te borgen. Een uitdaging voor de leverancier én de HAN.

Gezond & aantrekkelijke sfeer

Gezonde koffie voelt als een tegenstrijdige combinatie. Toch is gezondheid ook binnen de warme drankenvoorziening een belangrijk doel en een van de ambities. De basis koffie- en theevoorziening moet in ieder geval voldoen aan de meest recente richtlijnen van de Gezondheidsraad. Daarbij is interessant te kijken wat hier bovenop mogelijk is om een gezonde en bewuste keuze te maken. Met name ook de soort koffie is hierin belangrijk; hoe gezond is instantkoffie bijvoorbeeld? En zijn daar variaties in? Ook een naar gezondheid ademende, aantrekkelijke sfeer waarin de koffie/thee wordt aangeboden heeft hierin een belangrijke rol.

Duurzaam en circulair

Conform het huidige koffie- en theebeleid is de HAN voornemens ook in de af te sluiten overeenkomst warme dranken samen op te trekken met de leverancier(s) gericht op een duurzame en circulaire bedrijfsvoering. De HAN neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om hier een actieve bijdrage aan te leveren. Dat komt enerzijds tot uitdrukking in het delen van kennis (onderwijs en onderzoek), anderzijds door als organisatie zelf een inspirerend voorbeeld te zijn (bedrijfsvoering). Een voorbeeld is het meeondertekende 'Nationale Grondstoffenakkoord' en het tekenen van de code verantwoordelijk marktgedrag.

De HAN is op zoek naar een partner die net als de HAN circulair ondernemen in de gehele waardeketen ambieert door sturing op de balans van de zes meervoudige waarden: financieel, materieel, intellectueel, menselijk, sociaal-relatieel en natuurlijk. Een organisatie moet op al deze zes waarden goed scoren om van een succesvolle meervoudige waardencreatie te spreken.

Duurzaamheid komt dus niet alleen tot uiting in het aan te bieden assortiment (bijvoorbeeld fairtrade, fairchain of biologisch), maar ook in de processen (bijvoorbeeld ten aanzien van (preventief) onderhoud, logistieke hubs en afvalverwerking), inzet van mensen (bijvoorbeeld door goede

serviceverlening, inzet van experts) en het partnerschap (bijvoorbeeld door kennisuitwisseling en duurzame relaties). Daarbij wordt maximaal gestreefd naar een circulaire waardeketen.

Partnerschap & kosten bewust

Zoals hierboven aangehaald wil de HAN een duurzaam partnerschap aangaan met de leverancier voor warme dranken. Samen werken aan de tevredenheid van de gebruiker over de kwaliteit van de basis koffie en thee, en dat tegen voor de HAN acceptabele kosten. Borgen van constante kwaliteit, onder andere door de tevredenheid te monitoren, via systematische feedback van de gebruiker en aantoonbare (re)actie op die feedback.

Met een gebruikerspanel (bestaande uit medewerkers en studenten) wordt minimaal 1 maal per jaar overleg gevoerd over de smaak en beleving van de basisvoorziening koffie- en thee. De bijeenkomsten geven input voor eventuele aanpassing binnen de kaders van het contract. Ook monitoring via adequate en up to date, reguliere managementinformatie, gebaseerd op het werkelijke gebruik (per machine) en gemakkelijk toegankelijk voor de HAN, maakt onderdeel uit van het partnerschap.

3. Planning en procedure

3.1 Planning

De procedure van deze Marktconsultatie is als volgt:

1. De Marktconsultatie zal starten door het publiceren van dit document op TenderNed met daarin de vragen zoals genoemd in hoofdstuk 4 van dit document.
2. Marktpartijen hebben de gelegenheid vragen te stellen over onduidelijke formuleringen in het Marktconsultatiedocument met als doel transparante en eenduidige communicatie. Als partijen vragen hebben moeten deze, via de berichtenmodule van TenderNed, worden gesteld vóór de in hieronder genoemde "Sluitingsdatum indienen vragen Marktconsultatie " via het vragenformat (bijlage 1). Antwoorden hierop worden geanonimiseerd gepubliceerd op TenderNed.
3. Iedere geïnteresseerde Marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de Marktconsultatie wordt verzocht om de antwoorden op de vragen uit deze Marktconsultatie in te dienen vóór de in hieronder genoemde "Uiterste datum en tijdstip indienen reactie ..." via het antwoordformat (bijlage 2). In het format kunt u ook per antwoord aangeven of uw reactie desgewenst niet vrijgegeven mag worden i.v.m. gevoelige informatie. Reacties worden in Excel-format ingediend via de berichtenmodule van TenderNed.

Hieronder is de planning van de Marktconsultatie opgenomen. De onderstreept weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van HAN. De andere data zijn indicatief.

Maandag 15 juni 2020	Publicatiedatum Dit Marktconsultatiedocument inclusief bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform TenderNed
Maandag 22 juni 2020 <u>voor 12:00 uur</u>	Sluitingsdatum indienen vragen Marktpartijen over de informatie en vragen in deze Marktconsultatie
Maandag 29 juni 2020	Streefdatum beschikbaarstelling antwoorden HAN
Maandag 6 juli 2020 <u>voor 17:00 uur</u>	Uiterste datum en tijdstip indienen reactie Marktpartijen (in <u>Excel-format</u>)

De Inschrijver dient zich te conformeren aan de voorgestelde planning. Aan de opgegeven planning kunnen geen rechten worden ontleend.

In onderstaande tabel wordt de aanbestedingsplanning gegeven zoals het projectteam deze voor ogen heeft:

september 2020	Publicatie aanbestedingsdocumenten inclusief de marktconsultatierapportage op het aanbestedingsplatform TenderNed
Oktober / november 2020	Offerte- en gunningsfase: nota's, beoordeling en voorlopige gunning incl. bezwaartermijn
december 2020	Definitieve gunning en afsluiten overeenkomst
December 2020	Implementatiefase: rekening houdend met onderwijs en sluiting gebouwen en in overleg met huidige leverancier
1 januari 2021	Start overeenkomst

3.2 Procedure

Onderstaand geeft HAN een beknopte weergave van de afspraken rondom vertrouwelijkheid, informatie-uitwisseling en overige afspraken die HAN met marktpartijen wenst te maken.

3.2.1 Vertrouwelijkheid en terugkoppeling van de resultaten

Alle reacties zullen binnen de HAN vertrouwelijk behandeld worden en uitsluitend beschikbaar zijn voor direct betrokkenen bij het project.

3.2.2 Informatie-uitwisseling

De communicatie over deze Marktconsultatie dient te allen tijde via de berichtenmodule van TenderNed te geschieden via de Contactpersoon van deze Marktconsultatie:

Contactpersoon	Marco Brugmans	Functie	Inkoper
Telefoonnummer	+31(0)6 18 43 51 11	E-mailadres	Marco.Brugmans@han.nl

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen of vragen die buiten de aangegeven paden worden gesteld niet in behandeling worden genomen.

3.2.3. Overige bepalingen ten aanzien van de Marktconsultatie

Door deelname aan de Marktconsultatie verklaart de deelnemende Marktpartij ondubbelzinnig akkoord te zijn met de hieronder genoemde algemene voorschriften en voorwaarden:

- Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze Marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de Europese aanbestedingsprocedure.
- Deelname aan de Marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de Europese aanbesteding die eventueel daarna volgt.
- Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de Marktconsultatie. Dit document is geschreven in het kader van de Marktconsultatie voor deze aanbesteding. De Marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de Europese Aanbesteding, waarvoor deze Marktconsultatie als voorbereiding dient. De HAN behoudt zich het recht voor om:
 - De planning zoals in dit document geschetst is naar eigen inzicht aan te passen;
 - De marktconsultatie en de daaropvolgende aanbesteding op een andere wijze uit te voeren dan in dit document beschreven is;
 - Het traject van de Marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te staken.
- Op geen enkele wijze kunnen rechten worden ontleend aan de verstrekte informatie. De informatie die wordt verstrekt gedurende de Marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de voorgenomen aanbestedingsprocedure. Evenals tijdens de uitvoering van aanbesteding zullen de grondbeginselen van het aanbesteden, te weten objectiviteit, transparantie en non-discriminatie ook bij deze Marktconsultatie gerespecteerd worden.
- De HAN heeft geen voorkeur voor een bepaalde Marktpartij, dienstverlener of aannemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in dit Marktconsultatiedocument een tekstpassage en/of vraag betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een

bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, waardoor bepaalde ondernemingen of bepaalde producten worden bevoordeeld of geëlimineerd, dan dient hierbij gelezen te worden 'of gelijkwaardig'.

- De HAN behoudt zich het recht voor Marktpartijen om een toelichting op hun reactie te vragen.
- De Marktconsultatie en alle verdere communicatie geschiedt in de Nederlandse taal.
- De HAN zal alle documenten, gegevens en andere informatie, die u in het kader van de Marktconsultatie indient, vertrouwelijk behandelen. De door Marktpartijen ingediende reacties worden na afloop van de Marktconsultatie niet geretourneerd.

4. Vragen

In dit hoofdstuk staan de vragen die de HAN aan de markt wil stellen. Aan u het verzoek de vragen in het antwoordformulier (bijlage 2) te beantwoorden en te motiveren.

Vragen over de potentiële missie en visie op Catering van de HAN	
<i>De HAN heeft ter voorbereiding op de aanbesteding een voorlopige missie en visie voor Catering opgesteld (zie bijlage 3).</i>	
1.	→ Kunt u aangeven of de HAN hiermee haar doelstelling met bijbehorende kernwaarden duidelijk en helder omschrijft? Zo nee, wat is voor uw organisatie onduidelijk? Zo ja, waar zit het onderscheidend vermogen van uw organisatie, passend bij deze visie?
2.	→ Heeft u nog suggesties om de door de HAN beschreven missie en visie voor catering verder aan te scherpen?

Vragen over de potentiële missie, visie en beleid van de HAN	
<i>De HAN heeft ter voorbereiding op de aanbesteding een voorlopige missie, visie en beleid op koffie en thee opgesteld (zie bijlage 3).</i>	
3.	→ Kunt u aangeven of de HAN hiermee haar doelstelling met bijbehorende kernwaarden duidelijk en helder omschrijft? Zo nee, wat is voor uw organisatie onduidelijk? Zo ja, waar zit het onderscheidend vermogen van uw organisatie, passend bij deze visie.
4.	→ Heeft u nog suggesties om de door de HAN beschreven missie, visie en beleid op koffie en thee verder aan te scherpen?

Vragen ten behoeve van het digitale identificeren op de koffie automaten	
<i>De HAN wenst te gaan werken met een digitaal identificatie- en betaalsysteem op de koffie automaten. Het is de wens van de HAN dat de betaalfunctionaliteiten compatible zijn met het scannen van een QR- of barcode én betalen met de pinpas. (voor technische informatie, zie bijlage 4)</i>	
5.	→ De HAN is momenteel bezig met de ontwikkeling van een digitale 'HANcard'. Dit digitale systeem wordt gebruikt voor o.a. printfaciliteiten. De wens van de HAN is dat dezelfde functionaliteit tevens gebruikt wordt voor de koffie automaten. Kunt u hiervan ons kort de werkwijze met bijbehorende voor- en nadelen toelichten?
6.	→ Omdat deze digitale 'HANcard' niet operationeel kan zijn voor ca. 1 augustus 2021 dient er tot die tijd een andere (tussen) oplossing gevonden te worden. Welke mogelijkheden zijn er als andere (tussen) oplossing en zou u deze kunnen toelichten met eventuele voor- en nadelen?
7.	→ De HAN heeft als uitgangspunt dat het onderliggende systeem voor de koffieautomaten volledig in beheer komt te liggen van de leverancier (end-to-end). Welke mogelijkheden zijn er en zou u deze kunnen toelichten met eventuele voor- en nadelen?

Vragen over kwaliteit, beleving en gezondheid	
<i>De HAN heeft ter voorbereiding op de aanbesteding enkele vragen met betrekking tot kwaliteit en beleving</i>	
8.	→ De HAN wil de tevredenheid van gebruikers over de koffie kwaliteit verhogen. Welke mogelijkheden heeft uw organisatie om de klanttevredenheid toe te laten nemen?

9.	→ Tevredenheid van gebruikers heeft naast kwalitatief goede koffie ook te maken met visuele beleving. Welke mogelijkheden heeft uw organisatie om de klanttevredenheid toe te laten nemen?
10.	→ Kunt u ons van tips voorzien om kwaliteit en visuele beleving mee te kunnen nemen in de aanbesteding?
11.	→ Zoals beschreven in hoofdstuk 2.4 van dit marktconsultatiedocument is gezondheid ook een belangrijke factor in de gewenste situatie. Wat zijn de mogelijkheden voor wat betreft gezondheid in het kader van de richtlijn van de gezondheidsraad?
12.	→ Kunt u aangeven wat u als mogelijke opdrachtnemer van de opdrachtgever verwacht om bepaalde doelstellingen of dienstverlening aan te kunnen bieden?
13.	→ Bij de HAN zijn er piekmomenten bij de koffiemachines waardoor er een wachtrij staat. Op welke wijze zouden wij klanttevredenheid kunnen borgen op het moment dat er pieken ontstaan bij de koffiemachines?
14.	→ Hoe kunnen wij de algehele kwaliteit en tevredenheid gedurende de looptijd van de overeenkomst onderhouden en borgen?
15.	→ Welke mogelijkheden zijn er om tevredenheid en betrokkenheid van gebruikers te borgen in de vorm van maatwerk? (zie hoofdstuk 2.4 van dit marktconsultatiedocument)

Vragen over marktontwikkelingen t.b.v. de inkoopstrategie

16.	Een onderneming kan zelfstandig inschrijven en zij kan daarnaast als onderaannemer participeren in één of meerdere inschrijving van een andere onderneming. → Op basis waarvan zal uw onderneming de overweging maken om wel/niet en hoe in te schrijven? → Hoe kan de HAN daarbij strategische inschrijvingen voorkomen?
17.	→ Op welke wijze kan de HAN huidige én toekomstige ontwikkelingen in de markt optimaal meenemen in haar uitvraag? → Zijn er marktontwikkelingen die naar uw inzicht nu moeten worden meegenomen in de uitvraag en waar u de HAN graag over wilt informeren?

Vragen over de aanbestedingsprocedure

18.	→ Zou het verstrekken van foto's van de huidige ontmoetingsruimtes, pantry's en kantines een gewenste / nuttige aanvulling zijn op deze informatie?
19.	→ Is een schouw in deze aanbestedingsprocedure voor u (dan nog) wenselijk?
20.	→ Heeft u ervaring met de uitvraag van proefopstellingen bij andere tenders? Zo ja, hoe heeft u dit ervaren (bijvoorbeeld m.b.t. de beoordelingsmethodiek) en zou u de HAN de toepassing hiervan aanraden? → Indien u de uitvraag van een proefopstellingen de HAN zou aanraden. Welke fase van de aanbestedingsprocedure acht u daarvoor het meest geschikt?
21.	→ welke gunningscriteria zou u de HAN adviseren voor deze aanbesteding?

Vragen met betrekking tot de inkoopstrategie prijs

Naast de geformuleerde doelen die de HAN met deze aanbesteding tracht te bereiken wil de HAN dat waar mogelijk slimmer en efficiënter gebruik maken van inzet van processen, middelen en materialen) en dat daarbij de facturatie met zo min mogelijk administratie en controle uitgevoerd kan worden voor zowel de Inschrijver als ook de HAN. De HAN overweegt een prijsmodel uit te vragen waarbij de kosten gebaseerd worden op een all-in prijs.

22.	→ De HAN denkt erover na om in de uitvraag uit te gaan van een kiloprijs koffie in plaats van afrekenen per kop koffie. Is dit gebruikelijk in de markt en kunt u hiervan de voor- en nadelen toelichten?
23.	→ Welke andere prijsmodel varianten kent u die u geschikt acht voor de HAN en waarvan u ons op de hoogte zou willen stellen? Zo ja, kunt u ons kort de werkwijze met bijbehorende voor- en nadelen toelichten?
24.	→ Hoe zou de HAN slimmer en efficiënter gebruik kunnen maken van processen, middelen en materialen?
25.	→ Welke prijsindex wordt gebruikelijk gehanteerd voor prijsstelling gedurende de contractuele looptijd?
26.	De HAN streeft naar partnership en daar past een reële contractduur bij. → Kunt u aangeven, met het oog op afschrijvingen (economisch en technisch), wat een bij deze Opdracht passende contractduur zou zijn?

Vragen ten behoeve van het Programma van Eisen

De HAN gaat ten behoeve van de aanbesteding een Programma van Eisen opstellen.

27.	→ Graag ontvangen wij u de do's en don'ts met betrekking tot het opstellen van het Programma van Eisen.
28.	→ Zijn er voorzienbare risico's met betrekking tot functionele en technische eisen die u met de HAN wilt delen?
29.	→ Welke duurzaamheidseisen adviseert u de HAN minimaal toe te passen en op welke aspecten (wensen) zou u de uitvraag openlaten zodat u verschil kunt maken?
30.	Heeft u nog specifieke adviezen (met het oog op de eisen en wensen vanuit de HAN): → m.b.t. duurzame werkprocessen; → m.b.t. duurzaam gebruik van materialen en grondstoffen; → m.b.t. de toepassing van biobased, circulair ondernemen en/of milieuvriendelijke producten? → m.b.t. kwaliteitsverhoging van de producten? → m.b.t. verhoging van de tevredenheid van gebruikers?

Tot slot

31.	→ Heeft u 'beste practice' voorbeelden naar aanleiding van ervaringen bij andere tenders? Zo ja, kunt u aangeven waarom dit voor u een 'best practice' voorbeeld is?
32.	→ Heeft u nog punten die naar uw mening onderbelicht zijn gebleven in deze Marktconsultatie, waarover u de HAN graag informeert?

Bijlage 1 Standaardformulier voor het stellen van vragen over de Marktconsultatie

Zie Excel-bijlage: Vragenformat.

Bijlage 2 Standaardformulier voor het indienen van de reacties door de Marktpartij

Zie Excel-bijlage: Antwoordformat.

Bijlage 3 Missie en Visie op Catering en Missie en Visie op koffie en thee

Zie PDF-bijlage.

Bijlage 4 overzicht digitaal identificeren

Zie PDF-bijlage.