

facilito

ProRail

Project: Europese openbare aanbesteding Warme dranken TN 378074
Datum: 6-1-2022

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
1	Leidraad	2.2	U geeft in de bijlage ontbrekende stukken aan: Goedemiddag, De bijlagen aansluitvoorwaarden voor Facilitor en de concept Overeenkomst en voorwaarden worden later, zonder bericht uiterlijk 14 december 2022 in deze toegevoegd. Met vriendelijke groet, Bob Snelle Tendermanager. Wij hebben deze stukken nog niet binnen gekregen via Tendermed. Kunt u deze verstrekken en ons toestaan om hierover nog vragen over te stellen na de deadline van 19 december voor het stellen van vragen?	19-12-2022	Ja, u kunt ten behoeve van overeenkomst en voorwaarden nog vragen stellen in de 2e NvI. De bijlage aansluitvoorwaarden voor Facilitor zal niet meer worden verstrekt.	
2	Leidraad	4.1	Ook bijlage 5 het UEA ontbreekt. Kunt u dit verstrekken?	19-12-2022	Bijlage wordt verstrekt.	Bijlage 5 - UEA ProRail warme dranken
3	Leidraad	4.5	In alle 3 de referentie-eisen spreekt u over het feit dat Inschrijver gedurende <u>minimaal 1 jaar een opdracht uitgevoerd dient te hebben in de periode 3 jaar voorafgaande aan de datum van publicatie</u> die voldoet aan de betreffende referentie-eis. Echter bij eisen aan de referentie schrijft u: De referenties dienen te zien op voltooide opdrachten of lopende overeenkomsten met een <u>minimale looptijd van 6 maanden op datum van inschrijving</u> . Dit twee onderstreepte gedeeltes zijn in tegenspraak met elkaar, kunt u ophelderen welk gedeelte juist is?	19-12-2022	De beschrijving van de referentie-eisen zijn leidend. Dus minimaal 1 jaar een opdracht uitgevoerd dient te hebben in de periode 3 jaar voorafgaande aan de datum van publicatie	
4	Leidraad	5.3.2	In de derde bullet vraagt u hoe Inschrijver zorgt voor de minimale tevredenheid (7) en streeft naar een hoger tevredenheidscijfer. In de vorige aanbesteding hanteerde u het gunningscriterium: <i>Verhouding Klantbeleving- Integrale Consumptieprijs</i> daar stond beschreven in uw uitvraag: <i>Opdrachtnemer geeft een ambitieniveau klantbeleving groter of gelijk aan een 6 waaraan een door inschrijver te hanteren integrale consumptie prijs bij een totaal van 15 miljoen consumpties wordt gekoppeld. De integrale kostprijs mag niet meer dan het in paragraaf 1.1 aangegeven plafondbedrag bedragen. De door inschrijver aangegeven ambitie wordt als KPI toegevoegd aan de Overeenkomst en maakt onderdeel uit van de contractuele incentive regeling. Het wel of niet behalen van de aangegeven ambitie kan leiden tot het verstrekken van een bonus of het opleggen van een malus.</i> Uit de gunningsbrief van de vorige aanbesteding blijkt dat uw huidige leverancier op dit criterium 360,7 punten scoorde, uit de toenmalige bijlage 5 Format verhouding klantambitie en ICP is af te leiden dat deze score alleen behaald kon worden met een ambitie van een 9 of hoger. Kunt u aangeven wat de score op klanttevredenheid is en geweest is gedurende het nu lopende contract met Jacobs Douwe Egberts, zodat Inschrijver weet wat het huidige referentiekader voor klanttevredenheid is?	19-12-2022	Nee, wij verstrekken de gevraagde gegevens niet omdat dit volgens ProRail niet relevant is voor deze aanbesteding.	

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
5	Leidraad	5.3.4	U vraagt Inschrijver om in SGC 3 bij de beschrijving welke bijdrage Inschrijver gaat leveren aan de doelstelling van HFM om <u>tenminste</u> aandacht te besteden aan onderstaande onderwerpen (5 hoofdonderwerpen met 18 subonderwerpen totaal); Daarnaast hoe we duurzaamheidsbeleving samen vorm willen geven en welke aanvullende KP's Inschrijver wil gebruiken. U geeft hiervoor 3 A4 ruimte. Dit is voor alles wat u hierboven vraagt veel te weinig ruimte om zeer concreet, realistisch en volledig te beantwoorden. Wilt u gezien de hoeveelheid te behandelen onderwerpen/subonderwerpen en vragen de ruimte uitbreiden tot 8 A4?	19-12-2022	Nee, niet 8 A4. Inschrijver mag maximaal 6 A4'tjes indienen om de bijdrage te beschrijven.	
5	Leidraad	5.3.4	Wat bedoeld u concreet met circulaire condimenten?	19-12-2022	Met circulaire condimenten bedoelen we dat we u uitdagen om circulaire principes toe te passen op de condimenten (melk, suiker, roerstaafjes etc.).	
6	Leidraad	5.3.6	Heeft Inschrijver juist begrepen dat het definitieve eindcijfer alleen 0-1-3-5-8-10 punten kan zijn, en dat u niet scores van individuele beoordelaars middeld?	19-12-2022	Ja, die aanname is juist!	
7	Prijzenblad		Op Blad 3. Ingredienten staat een verkeerde formule in Cel H34. Er staat =H30*0,05 dit dient te zijn =F34*G34. Kunt u dit aanpassen?	19-12-2022	Dit is aangepast.	Annex 2 - Prijzenblad Warme dranken V1.1
8	Algemeen		Heeft u vanuit de managementrapportages van uw huidige leverancier een overzicht van de ontwikkeling van het aantal consumpties van 2019 t/m 2022?	19-12-2022	Ja, de totale consumpties van de gevraagde jaren zijn. 2019: 3.237.717 2020: 1.798.899 2021: 1.112.349. Van het jaar 2022 zijn de consumpties in november en december nog niet bekend. Indien er met de consumpties van oktober wordt gerekend voor de onbekende maanden worden de totale consumpties in 2022 ingeschat op 1.830.000. De aantallen geven een beeld van de ontwikkeling in de afgelopen jaren. Aan deze aantallen kan de aanbieder geen rechten ontleen. De aantallen uit het verleden geven geen reëel beeld van het aantal consumpties naar de toekomst. In de jaren 2020 en 2021 was er bijvoorbeeld sprake van een lage kantoorbezetting door de coronacrisis.	

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
9	Programma van Eisen	Eis 2	Uiteraard is Inschrijver in staat om op dagelijkse basis de automaten te vullen, te onderhouden en te reinigen. Echter lijken de verbruiken bij Prorail op basis van de hoeveelheden in het prijzenblad, met een gemiddeld gebruik van ca 10.000 consumpties per automaat te wijzen op een verzorgingsfrequentie die lager is dan dagelijkse verzorging. Kunt u bevestigen dat Inschrijver de verzorging mag inrichten op basis van het verbruik van de automaat en de geldende HACCP richtlijnen? In lijn met Eis 41?	19-12-2022	Dat is akkoord. De frequentie van de verzorging is de verantwoordelijkheid van de inschrijver mits voldaan wordt aan de HACCP richtlijnen.	
10	Programma van Eisen	Eis 3	Kunt u aangeven wat precies de andere afspraken voor 24 uurs locaties zijn?	19-12-2022	Andere afspraken zijn de oplossingstijd voor de eerste- en tweede lijnstoringsen en het gebruik van vaste operators.	
11	Programma van Eisen	Eis 12	Is op alle locaties een voorraadruimte beschikbaar voor Inschrijver?	19-12-2022	Nee, niet op alle locaties is een opslagruimte beschikbaar.	
12	Programma van Eisen	Eis 24	Deze eis is ongebruikelijk bij de huidige generatie machines met touchscreens voor de bediening (u eist immers nieuwe machines) en beperkt mogelijk het aantal inschrijvers (de vorige aanbesteding waren er slechts 2 inschrijvers). Is het toegestaan om aan deze eis te voldoen met het bieden van meerdere afvulhoeveelheden (te bepalen tijdens implementatie) heet water via het bedieningsscherm van de machines?	19-12-2022	Dat is akkoord.	
13	Programma van Eisen	Eis 35	De gevraagde grammages zijn deze gebaseerd op een 120 tot 125 cc afvulling van de gevraagde 150 cc beker?	19-12-2022	Ja dit is correct.	
14	Algemeen		Kunt u de managementrapportages van de huidige leverancier verstrekken over de jaren 2019 t/m 2022. Zodat we een beeld hebben van het huidige beschikbaarheidspercentage en de huidige responsetijden zodat we weten hoe we onze ambities onderbouwd mogen positioneren ten opzichte van de ervaringen van Prorail medewerkers?	19-12-2022	Nee, deze stellen wij niet ter beschikking.	
15	Programma van Eisen	Eis 78 en 79	Eis 78 spreekt van vuil en verpakkingen naar het centrale vuilverzamelpunt te brengen, is dit in lijn met eis 79 dat het niet in de vuilnisbakken in de ruimte (bij de machine) weggegooid mag worden?	19-12-2022	Ja. Het vuil van de warme drankenautomaten mag niet in de afvalbakken (tulips) in de ruimte bij de machine worden gooid.	
16	Programma van Eisen	Eis 79	Dienstverlener neemt initatief om zo duurzaam mogelijk om te gaan met het koffieresidu. Wat verwacht u precies in de inschrijving, met name met betrekking tot mogelijke verwerkingskosten van het droes? Inschrijver kan namelijk wel initiatieven aandragen maar het is wel verstandig om van te voren te weten wie dan de kosten draagt die bij deze initiatieven ontstaan?	19-12-2022	Als dit onderdeel wordt van uw aanbieding dan valt dit binnen de scope van uw aanbieding. Daarom zijn deze kosten voor de aanbieder.	

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
17	Aanbestedingsleidraad	2.1	In de branche van opdrachtnemer is het gebruikelijk om de investering van nieuwe apparatuur te financieren via een externe leasemaatschappij. Voor u heeft dit als voordeel dat Inschrijver voordeliger kan aanbieden met een kwalitatief beter voorstel en hogere ambities, uiteraard zonder dat dit invloed heeft op de serviceverlening, onderhoudsverplichting, of andere verplichtingen. In de praktijk betekent dit dat de leasemaatschappij zorg draagt voor facturatie van de automaten via een vast huurbedrag per maand gedurende de contractperiode. Kunt u er mee instemmen dat wij een dergelijke constructie toepassen en eigendom van de apparatuur wordt overgedragen aan een derde, zonder wijziging van de huidige condities?	19-12-2022	Dat is akkoord.	
18	Aanbestedingsleidraad	2.2	Bijlage 7 ontbreekt nog in de aangeleverd stukken. Deze zou 14 december nagestuurd worden, maar deze is nog niet beschikbaar op Tendered. Kunt u dit document alsnog delen, zodat wij ook eventuele vragen in de 2e vragenronde kunnen stellen?	19-12-2022	Documenten zijn gedeeld	
19	Aanbestedingsleidraad	3.2	Volgens de planning zit er ca 6 weken tussen definitieve gunning en start van het contract. Kunt u bevestigen dat er tussen de ondertekening van het contract en de oplevering van de implementatie een periode is van minimaal 8 weken? Dit in verband met de besteltermijn van de automaten en de benodigde voorbereidingen om te zorgen voor een goede installatie.	19-12-2022	Hierbij de bevestiging dat de periode van minimaal 8 weken is.	
20	PvE	29	Automaten zijn kapitaalintensieve producten en deze investering dient in de loop van het contract terugverdiend worden. Kunt u het aantal bij te plaatsen automaten beperken tot maximaal 10% van de in scope zijnde automaten?	19-12-2022	Akkoord	
21	PVE	47	In de markt is het altijd haalbaar om binnen 2 uur eerstelijnsstoringen op te lossen. Kunt u dit verruimen naar 4 uur?	19-12-2022	Nee, we houden vast aan de in het PvE gestelde 2 uur.	
22	PVE	54	Staat u ook een ander merk toe dan Cup-a-Soup?	19-12-2022	Ja. Dat is toegestaan.	
23	PVE	99	De formule is niet helemaal duidelijk. Kunt u dit toelichten, eventueel met een voorbeeld?	19-12-2022	Het beschikbaarheidspercentage wordt als volgt berekend: $100\% * ((\text{norm bedrijfstijd} - \text{downtime}) / \text{norm bedrijfstijd})$ Norm bedrijfstijd is 9 uur Downtime is 1 uur $100\% * ((9-1)/9) = 88,9\%$ beschikbaarheid	
24	PVE	8	Is het de wens van Opdrachtgever om de bekertjes in te zamelen en af te voeren door Opdrachtnemer of kan Opdrachtnemer gebruikmaken van bestaande afvalstromen?	19-12-2022	De bekertjes kunnen na gebruik via de afvalstromen van ProRail worden afgevoerd. Dit tot 1 januari 2024.	
25	PVE	79	Is het de wens van Opdrachtgever om het residu in te zamelen en af te voeren door Opdrachtnemer of kan Opdrachtnemer gebruikmaken van bestaande afvalstromen? Kan Opdrachtgever toelichten hoe dit nu gedaan wordt?	19-12-2022	De huidige werkwijze is niet relevant. Het is aan de aanbieder om een voorstel te doen hoe u op een zo duurzaam mogelijke manier om gaat met het koffieresidu op de verschillende locaties. Als dit onderdeel wordt van uw aanbidding dan valt dit binnen de scope van uw aanbidding. Daarom zijn deze kosten voor de aanbieder.	

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
26	Annex 2 Programma van Eisen	1.2 Leeswijzer	Er worden in dit document meerdere behoeftes en eisen gesteld. Kunt u bevestigen dan alles wat in hoofdstuk 10 staat als eis aangenomen kan worden en de andere hoofdstukken als behoefte? Zo wordt bijvoorbeeld op pagina 14 gesproken over realtime inzicht terwijl dit niet bij de eisen terugkomt. Kunt u dit verduidelijken?	19-12-2022	In hoofdstuk 10 staan alle eisen genoemd. Uw vraag is verder onduidelijk pagina 14 gaat over de samenwerking.	
27	Annex 2 Programma van Eisen	Eis 19	Kunt u verder toelichten wat u exact verwacht op het gebied van de rapportages? Zo geeft u als voorbeeld ook de vliegkilometers. Maar dit is geen onderdeel van onze dienstverlening bij Prorail.	19-12-2022	Het gaat er hierbij om dat u ook de CO2 emissie per kilometer van de (toe)leveranciers kunt rapporteren. Indien uw (toe) leveranciers hierbij gebruikmaken van vliegkilometers dan dienen ook deze gerapporteerd te worden.	
28	Annex 2 Programma van Eisen	Eis 24	Deze functie is niet beschikbaar op onze reguliere automaten. Er zit wel een stop knop op zodat men het gewenste volume kan tappen. Kunt u deze eis aanpassen?	19-12-2022	Dat is akkoord. Evenals verschillende afvulmogelijkheden.	
29	Annex 2 Programma van Eisen	Eis 37	Indien opdrachtnemers de machines leveren om ook de koffie door de opdrachtnemers te laten leveren. Gaat u hiermee akkoord?	19-12-2022	Nee, dit is niet akkoord.	
30	Annex 2 Programma van Eisen	Eis 47	Een 1ste reactie binnen twee uur is zeer uitdagend. Volstaat dat wij een storing binnen 8 uur hebben opgelost (1ste en 2de lijns)?	19-12-2022	Nee, dit is niet akkoord.	
31	Annex 2 Programma van Eisen	Eis 56	Kunt u bevestigen dat wij gebruik mogen maken van de afvalstromen binnen Prorail?	19-12-2022	Voor het afval voortkomend uit het reinigen en vullen van de automaten bij ProRail kunt u gebruik maken van de afvalstromen bij ProRail.	
32	Annex 2 Programma van Eisen	Eis 68	Voor een efficiënte dienstverlening gebruiken wij operators vanuit een vaste pool. Kunt u deze eis hierop aanpassen?	19-12-2022	Nee, deze eis wordt niet aangepast. U kunt bij vervanging wel op het Prorail account ingewerkte en daarvoor geregistreerde medewerkers uit deze pool inzetten.	
33	Annex 2 Programma van Eisen	Eis 79	Dienen wij een oplossing voor het koffiedroes aan te bieden? Op kleinere locaties is het niet altijd duurzamer om een extra vervoersbeweging op te zetten hiervoor. Koffiedroes kan ook gewoon bij het GFT. Kunt u dit toelichten?	19-12-2022	Het is aan de aanbieder om een voorstel te doen hoe u op een zo duurzaam mogelijke manier om gaat met het koffieresidu op de verschillende locaties.	
34	Annex 2 Programma van Eisen	Eis 101	Op welke manieren mogen wij onze prijzen indexeren gedurende het contract? Onze voorkeur gaat uit naar halfjaarlijks indexeren middels CPI: Koffie, Thee, Cacao voor ingrediënten en CAO Lonen incl. bijzondere beloningen voor technische service en full operating.	19-12-2022	Nieuw PvE beschikbaar met de financiële componenten en toelichting. Zie daarbij tevens de concept overeenkomst.	Annex 2 Programma van Eisen Warme dranken V7
35	Annex 2 Programma van Eisen	Eis 106	Wat zijn de voorwaarden voor verlenging? Is het akkoord om verlenging op basis van goedkeuring van beide partijen af te spreken?	19-12-2022	Er zijn geen aanvullende voorwaarden, anders dan genoemd in artikel 4.2 concept overeenkomst. Prorail gaat niet akkoord met de voorwaarde om dit op basis van goedkeuring van beide partijen te doen.	
36	Annex 2 Prijzenblad		Dienen de prijzen inclusief de verplichte afvalbeheersbijdrage ingevuld te worden? Of mogen wij deze apart op de factuur in rekening brengen? Deze tarieven zijn vastgesteld obv https://www.afvalfondsverpakkingen.nl/nl/tarieven .	19-12-2022	Voor de geleverde producten door inschrijver zijn deze kosten inclusief.	

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
37	Bijlage 7a en 7b		De bijlagen aansluitvoorwaarden voor Facilitor en de concept Overeenkomst en voorwaarden zouden later worden toegevoegd. Wij kunnen deze nog niet terugvinden. Kunt u deze nog toevoegen en bevestigen dat wij hier nog vragen over mogen stellen in de volgende NvI?	19-12-2022	De inschrijvende partijen kunnen vragen stellen over het contract en de aansluitvoorwaarden Facilitor in de volgende NvI	