

1^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1^e Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag “Warme drankenvoorziening” gemeente Almere, met ons kenmerk IA2022.11.13. Hierbij is een aangepaste versie van het prijzenblad, ‘Bijlage 6. Prijzenblad V2.0’, toegevoegd. Inschrijvers zijn verplicht deze versie te gebruiken bij inschrijving.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1^e Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **24 januari 2024** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Contract	Bijlage 4. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere	Art. 21.1 en art. 21.2: Graag in de Overeenkomst opnemen dat deze bepalingen niet van toepassing zijn. Inschrijver doet diverse investeringen om een automatenpark bij de Gemeente te plaatsen, die Inschrijver pas na verloop van tijd terugverdient. Dergelijke opzeggingsbepalingen (zonder enige grond) zijn dan ook onredelijk en onacceptabel. Daarnaast bevat art. 21.2 sub a t/m g AIV al voldoende mogelijkheden/gronden om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen.	Hiermee gaat de gemeente niet akkoord. Artikel 21.1 spreekt van een redelijke opzegtermijn. Hierbij zal de gemeente uiteraard de omstandigheden van het geval, zoals de levering, de door leverancier gedane investeringen e.d. meenemen. In uw eerste zin wordt gesproken van het eveneens schrappen van artikel 21.2, doch in de latere zin is het uitgangspunt dat artikel 21.2 gehandhaafd blijft. Dit is inderdaad het geval. Artikel 21.2 bevat in onze optiek redelijke situaties waarin het de gemeente gerechtigd is de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Contract	Bijlage 4. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere	Art. 20.5, 20.6 en 20.7: Alle intellectuele eigendomsrechten zijn en blijven van de Inschrijver en gaan op geen enkele wijze over op de Gemeente. Graag in de Overeenkomst opnemen dat art. 20.5, 20.6 en 20.7 AIV niet van toepassing zijn. Daarnaast moet de volgende bepaling inzake "Intellectuele Eigendomsrechten" in de Overeenkomst worden opgenomen: "Alle rechten van intellectuele eigendom ter zake van apparatuur, condimenten, ingrediënten, consumptieartikelen en diensten alsmede de ontwerpen, programmatuur, documentatie en alle andere materialen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter voorbereiding of uitvoering van de Overeenkomst, dan wel die daaruit voortvloeien, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens leveranciers. De levering van deze zaken strekt niet tot enige overdracht van de rechten van intellectuele eigendom."	Hiermee gaat de gemeente akkoord.
3	Contract	Bijlage 4. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere	Art. 16.4 : Inschrijver gaat niet akkoord met boetes in dergelijke situaties. De Gemeente kan in dergelijke situaties een schadevergoedingsactie op grond van wanprestatie tegen Inschrijver instellen. Het is onredelijk en onacceptabel dat de Gemeente dan ook nog eens boete kan opleggen. Graag in de Overeenkomst opnemen dat art. 16.4 AIV niet van toepassing is.	De gemeente handhaaft de genoemde bepaling. Opdrachtnemer heeft nakoming van deze bepaling zelf in de hand. Daarbij komt dat in beginsel pas sprake is van verzuim nadat opdrachtnemer in gebreke is gesteld, waarbij hij een redelijke termijn krijgt om alsnog na te komen en opdrachtnemer tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De boete is gemaximeerd tot de hoogte van de Opdracht en voldoet daarmee aan de uitgangspunten van o.a. de Gids Proportionaliteit.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Contract	Bijlage 4. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere	Art. 14.4: Aanvullend op deze bepaling moet in de Overeenkomst worden opgenomen dat minderwerk alleen mogelijk is indien beide partijen daarmee akkoord zijn.	Hiermee gaat de gemeente akkoord, waarbij het akkoord tussen beide partijen schriftelijk dient te worden/zijn vastgelegd.
5	Contract	Bijlage 4. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere	Art. 9.10: Aanvullend op deze bepaling moet in de Overeenkomst worden opgenomen dat Inschrijver alleen "redelijke" accountantskosten voor een dergelijk onderzoek vergoedt, dit ter beoordeling van Inschrijver.	Hiermee gaat de gemeente niet akkoord. Uitgangspunt van deze bepaling is immers dat de gemeente de kosten van dit onderzoek voor haar rekening neemt, tenzij uit het onderzoek volgt dat de factuur onjuist is. In dat geval is het volkomen logisch dat opdrachtnemer de kosten van het onderzoek vergoedt.
6	Contract	Bijlage 4. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere	Art. 9.7: Inschrijver wil voorkomen dat door verrekeningen de betalingen niet matchen met de facturatie/interne administratie van Inschrijver. Graag in de Overeenkomst aanvullen op art. 9.7 AIV dat verrekening alleen mogelijk is met schriftelijke toestemming van Inschrijver.	Hiermee gaat de gemeente niet akkoord. Het is niet gebruikelijk toestemming als voorwaarde aan de bevoegdheid tot verrekening te stellen. Een dergelijke voorwaarde vloeit ook niet voort uit art. 6:127 BW.
7	Contract	Bijlage 4. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere	Art. 7.1: Graag aanvullend in de Overeenkomst opnemen dat dergelijke schriftelijke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.	Hiermee gaat de gemeente akkoord.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	Contract	Bijlage 4. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere	Art. 5.6 AIV: Inschrijver gaat niet akkoord met boetes in dergelijke situaties. De Gemeente kan indien zij in een dergelijk geval schade hebben geleden door Inschrijver een schadevergoedingsactie op grond van wanprestatie tegen Inschrijver instellen, maar het is onredelijk en onacceptabel dat Inschrijver dan ook nog een boete krijgt opgelegd. Graag in de Overeenkomst opnemen dat art. 5.6 AIV niet van toepassing is.	Hiermee gaat de gemeente niet akkoord. Opdrachtnemer heeft immers zelf in de hand of een dergelijke situatie zich voordoet. Het betreft naleving van wettelijke regelgeving, waar ook de gemeente zich aan te houden heeft. De boete is gemaximeerd tot de hoogte van de Opdracht en voldoet daarmee aan de uitgangspunten van o.a. de Gids Proportionaliteit.
9	Contract	Bijlage 4. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere	Art. 3.3: Graag aanvullen in de Overeenkomst opnemen dat dergelijke schriftelijke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.	Hiermee gaat de gemeente niet akkoord. In genoemd artikel staat reeds dat de gemeente haar toestemming niet op onredelijke gronden zal weigeren. Het is dus niet nodig om dit ook nog eens aanvullend in de overeenkomst op te nemen.
10	Contract	Bijlage 4. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere	Art. 3.1: Het is onredelijk dat de Gemeente eenzijdig de omvang van de te leveren producten en/of dienstverlening kan wijzigen. Op grond van deze bepaling kan de gemeente bijvoorbeeld terugschakelen van 40 automaten naar 1 automaat of zelfs naar 0. Dat is een verkapte opzeggingsbepaling. Graag in de Overeenkomst aanvullen op art. 3.1 AIV dat de omvang van de te leveren producten en/of dienstverlening alleen kan worden gewijzigd met wederzijds goedvinden van beide partijen. Uiteraard mag de Gemeente wel altijd een verzoek bij Inschrijver indienen en vervolgens treden we daarover in overleg met de Gemeente.	De situatie zoals u die beschrijft in uw vraag is geen redelijk scenario. Dergelijke aanpassingen zouden kwalificeren als een wezenlijke wijziging van de opdracht en die zijn niet toegestaan. De gemeente zou immers in strijd handelen met de aanbestedingsregels als zij het aantal automaten zou terugbrengen naar 0 of anderszins in essentieel opzicht zou aanpassen. Uit de zin “wijzigingen worden uitsluitend schriftelijk overeengekomen” volgt reeds dat beide partijen voor aanpassingen moeten tekenen en dat zij daarover derhalve overeenstemming hebben bereikt. De bepaling blijft gehandhaafd.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Contract	PvE 5.2.	U stelt de eis van 98% beschikbaarheid per automaat per kwartaal. Dit betekent dat een machine 13 uur per kwartaal in storing mag staan. Helaas hebben we in de huidige markt regelmatig te maken met personeelstekorten, niet alleen binnen onze branche. De sanctie die op het niet behalen van de 98% eis in de huidige markt is hierom buitenproportioneel. Uiteraard worden alle inspanning door opdrachtgever geleverd om de beschikbaarheid per machine te kunnen garanderen. Daar er veelal een alternatieve machines op locatie is verzoeken we u de 98% beschikbaarheid per locatie te meten i.p.v. per machine. Kunt u hiermee instemmen?	De eis wordt als volgt aangepast: Opdrachtnemer garandeert voor de automaten een beschikbaarheid van ten minste 98% per kwartaal per locatie en 95% per kwartaal per automaat.
12	Contract	PvE 3.4	Het is gebruikelijk om de aanneemsom (huur/ service) vooraf te betalen. Gaat u ermee akkoord om deze vooraf te voldoen?	Nee, dit is niet akkoord. Facturatie geschiedt maandelijks achteraf.
13	Contract	Prijzenblad tabblad 2 automaten en tabblad 3 Service en onderhoud	Opdrachtgever wenst een diversiteit van automaten te plaatsen. Tafelmodellen, Tafelmodellen met verse melk, volautomaten. Het is echter niet mogelijk om deze op het prijzenblad los te vermelden. Daar de kostprijs en de service en onderhoudsprijs nogal zeer verschilt is opdrachtnemer van mening dat het beter is om de betreffende aantallen en type automaten apart te vermelden op het prijzenblad. Dit om de eventuele wisseling/keuze naderhand niet lastig te maken ivm de aanneemsom. Is de Gemeente bereid te over te nemen en kunt u het prijzenblad op beide tabbladen daarop aanpassen?	Akkoord, het prijzenblad is aangepast.

Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	Contract	Prijzenblad - Inzet en personeelskosten	U vraagt de uren per dag van een Accountmanager, Uitvoerend medewerker en monteur. Doelt u daarmee op de uren tbv het werk voor de Gemeente Almere of de dag uren dat de benoemde personen per dag voor de opdrachtgever actief zijn?	Dit betreft het aantal uren dat de medewerker per dag wordt ingezet voor werkzaamheden ten behoeve van gemeente Almere.
15	Inhoud	Bijlage 1. Programma van Eisen warme drankenvoorziening	Pagina 18 - 5.1 Klanttevredenheid: Maximaal 12 klachten per kwartaal. Kunt u verduidelijken wat u onder klachten verstaat?	Dit betreffen de klachten zoals beschreven in alinea 3.3.1. 'Klachtenafhandeling' in het Programma van Eisen. Hiermee wordt een uiting van ontevredenheid van medewerkers ten aanzien van de automaten, producten of dienstverlening bedoeld.
16	Inhoud	Bijlage 1. Programma van Eisen warme drankenvoorziening	Pagina 13 - 3.3.2 storingen: Eerste-lijn-storingen: dit betreffen eenvoudige storingen zoals, maar niet uitsluitend, tekorten van ingrediënten, storingen door een volle lekbak of een storing in (eenvoudig te vervangen onderdelen zoals) een filtersysteem. Deze storingen dienen op locatie Stadhuis binnen twee uur te zijn opgelost. Op de buitenlocaties dienen deze storingen binnen vier uur te zijn opgelost. Binnen twee uur is niet haalbaar. In de markt is vier uur dan ook gebruikelijk. Wilt u deze eis aanpassen conform de buitenlocaties en vier uur hanteren voor de eerste-lijn-storingen?	Gemeente Almere zal de huidige oplostijden van eerste-lijn-storingen op dit moment niet uitbreiden naar vier uur op locatie Stadhuis. Zoals beschreven in het programma van eisen paragraaf 1.7 is er momenteel dagelijks een operator aanwezig op locatie Stadhuis waardoor de oplostijd van twee uur behaald kan worden. Verder kan Opdrachtnemer voor de gewenste situatie in overleg met Opdrachtgever bepalen welke (onderhoud)activiteiten en met welke frequentie deze benodigd zijn om te voldoen aan de vereiste dienstverlening en beschikbaarheid van de automaten.
17	Inhoud	Bijlage 1. Programma van Eisen warme drankenvoorziening	Pagina 8 - 1.9.1 Nulmeting: Deze smaaktest bestaat uit een proeverij waarbij verschillende instellingen van de automaten worden getest. Met als doel dat medewerkers van Opdrachtgever een keuze kunnen maken tussen deze instellingen, om zo de smaakbeleving van de medewerker te verbeteren. Kunt u toelichten wat u met 'instellingen' bedoelt?	Dit betreffen de instellingen van de automaat die lokaal aangepast kunnen worden om de smaakbeleving te beïnvloeden, denk aan grammage, maalgraad, doorlooptijd, rekening houdend met waterhardheid, etc.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Inhoud	Bijlage 1. Programma van Eisen warme drankenvoorziening	Pagina 7 - 1.8 Bijplaatsen, vervanging of verplaatsing van de automaten: Verplaatsingen worden binnen vijf werkdagen na het (schriftelijke) verzoek van Opdrachtgever uitgevoerd. Kan de gemeente aangeven hoe vaak men deze verplaatsingen per jaar verwacht.	Nee, dit is niet mogelijk. In voorgaande jaren is dit slechts een aantal keren voorgekomen, al was hier geen sprake van eventuele verhuizing, verbouwing of sluiting van locaties.
19	Inhoud	Bijlage 1. Programma van Eisen warme drankenvoorziening	Pagina 5 - 1.5.3 eisen aan de uitstraling: Bij punt C. Opdrachtnemer zorgt voor een passende opbergmogelijkheid voor condimenten (theezakjes, roerstaafjes, etc.). Het gaat hier om het leveren van een opbergmogelijkheid op/aan/nabij de automaat, zodat te allen tijde voldoende condimenten beschikbaar kunnen zijn. Kunt u aangeven om hoeveel opbergmogelijkheden dit gaat. Uit de schouw hebben we dit niet kunnen opmaken. Graag zien we uw reactie hierin tegemoet zodat alle inschrijvers met hetzelfde aantal kunnen rekenen. Indien dit lastig is mag u ook in het prijzenblad naast de meubels een extra regel toevoegen voor deze opbergmogelijkheden.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er bij elke automaat ruimte is om condimenten te plaatsten, dit dient verwerkt te worden in de huurprijs.
20	Inhoud	Bijlage 1. Programma van Eisen warme drankenvoorziening	Pagina 3 - 1.4 Type automaten: Het uitgangspunt is dat op alle locaties dezelfde modellijn automaat wordt aangeboden. Binnen de modellijn automaat mogen verschillende types (bijvoorbeeld verschillende afmetingen) worden aangeboden. Is het akkoord dat dit geldt voor de luxe en reguliere automaten afzonderlijk. Ofwel dat de modellijn van de luxe automaat en de modellijn van de regulieren automaat hetzelfde zijn? Dus waarbij uniformiteit per type machine geborgd is.	Ja, dat is akkoord.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	Inhoud	Bijlage 1. Programma van Eisen warme drankenvoorziening	PAgina 2 - 1.1.1 : De volgende werkzaamheden vallen optioneel binnen de scope van de opdracht: Het leveren en onderhouden van (koud) watervoorzieningen. Wanneer en op basis van welke criteria besluit de gemeente dat dit door opdrachtnemer uitgevoerd kan worden?	Dit betreft een eventuele wens van gemeente Almere, die mogelijk in de toekomst verkend zal worden. Op dit moment kan zij hier nog geen concrete toelichting op geven.
22	Inhoud	Bijlage 6. Prijzenblad	Pagina 5 - Inzet en personeelskosten: In dit tabblad dienen de personeelskosten gespecificeerd te worden weergegeven. Dit onderdeel wordt niet meegenomen in de prijsbeoordeling, maar is ter informatie om de inzet van Social Return ten opzichte van de loonsom te bepalen. Omdat nog niet te berekenen valt hoeveel uren per functie daadwerkelijk ingezet zal worden vragen we u om deze tab te laten vervallen en/of alleen de totale loonsom uit te vragen, om te voorkomen dat inschrijvers manipulatief gaan inschrijven?	Het prijzenblad is aangepast. Enkel de totale loonsom dient ingevuld te worden in het betreffende tabblad.
23	Inhoud	Aanbestedingsleidraad warme drankenvoorziening Gemeente Almere	Pagina 4 - §1.3 scope van de opdracht De volgende werkzaamheden vallen optioneel binnen de scope van de opdracht: Het leveren en onderhouden van (koud) watervoorzieningen. Wanneer en op basis van welke criteria besluit de gemeente dat dit door opdrachtnemer uitgevoerd kan worden.	Zie antwoord vraag 21.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	Inhoud	PvE 1.6.1.	Luxe machines hebben standaard geen keuze om melk en suiker toe te voegen. Uiteraard is de melk voor de cappuccino, latte macchiato en cafe au lait gewoon aanwezig. We verzoeken u de melk optie voor koffie en espresso te laten vervallen en we verzoeken u de suikeroptie voor alle keuzes te laten vervallen (niet gebruikelijk in professionele horeca/espresso machines). Kunt u hiermee instemmen. Zo niet dan vernemen we graag een onderbouwing.	Ja, dat is akkoord.
25	Inhoud	PvE 1.6.1.	Met betrekking tot de reguliere automaten is de keuze melk t.b.v. espresso niet meer actueel. We verzoek de melkkeuze voor espresso te laten vervallen. Kunt u hiermee instemmen?	Ja, dat is akkoord.
26	Inhoud	PvE 1.5.5 a	Tijdens het niet gebruiken van de machine gaat de machine in een slaapstand maar schakelt zichzelf niet uit, dit is technisch niet mogelijk of wenselijk. Het opstarten na volledige uitschakeling kost meer energie dan het gebruiken van de slaapstand. Is ons voorstel wat u betreft akkoord?	Ja, dat is akkoord.
27	Inhoud	PvE 1.5.1 o	Een regelbare dosering is alleen mogelijk voor koffiekeuze. Chocolate is niet in sterkte regelbaar en dat is ook geen gebruikelijke optie. We verzoeken deze eis alleen toe te passen op de keuze koffie / espresso.	Dat is akkoord.
28	Inhoud	PvE 1.5.1 d	De automaten dienen te voorkomen dat ongedierte naar binnen kan. Deze machines bestaan niet. Ongedierte voorkomen we door automaten zorgvuldig te reinigen en verzorgen, maar de (reinheid van de) nabije omgeving is van minstens zo grote invloed. We verzoeken u deze eis te laten vervallen of om te zetten naar een wens. Kunt u hiermee instemmen?	Uiteraard is de reinheid van de nabije omgeving van invloed op de aanwezigheid van ongedierte, maar Opdrachtnemer dient zich ervoor in te spannen dat eventuele aanwezige ongedierte de machine niet kan betreden. De eis wordt omgezet in een wens.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Inhoud	Programma van eisen, par. 4.1.1, pag. 14	U geeft aan: "Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden." Bij start van de overeenkomst is er geen sprake van 'huidig personeel'. Derhalve kunnen alle inschrijvers anticiperen gezien de verplichting reeds bekend is, alsook de groei hierin. Wij gaan ervanuit dat Opdrachtnemer hiermee nog steeds gehouden wordt aan de contractuele Social Return verplichting. Kunt u dit nader duiden?	Dit betreft een omissie in het Programma van Eisen, er is geen sprake van verdringing van huidig personeel. De overige eisen met betrekking tot de inzet van social return blijven van toepassing.
30	Inhoud	Programma van eisen, par. 4.1.1, pag. 14	U geeft aan "De inzet van Social Return". Inschrijver neemt aan dat u hier eist dat de toepassing plaatsvindt binnen de Opdracht. Ofwel dat deze bijzondere uitvoeringseis direct verband houdt met het voorwerp van deze aanbesteding. Kunt u derhalve bevestigen dat dit de inzet betreft zoals Inschrijver opnemen op het prijzenblad onder tabblad 5 (Inzet en personeelskosten)?	Dat is correct.
31	Inhoud	Programma van eisen, par. 4.1.1, pag. 14	U geeft aan: "Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;" Wij nemen aan dat u schuldhulpcoach en fysiotherapie hier als voorbeelden noemt en niet dat u dit beide standaard eist van Opdrachtnemer. Kunt u dit bevestigen?	Dat is correct.
32	Inhoud	Programma van eisen, par. 4.1.1, pag. 14	U geeft aan: "Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;" Kunt u bevestigen dat u hieronder verstaat dat u eist dat met alle medewerkers van Inschrijver jaarlijks functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd dienen te worden?	Nee, deze aanname is niet juist. Hoe invulling wordt gegeven aan persoonlijke ontwikkeling door coaching, begeleiding en opleiding is aan opdrachtnemer zelf. Dit richt zich niet enkel tot het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Inhoud	Prijzenblad	U vraagt onder personeelskosten om uren, tarief en dagen per jaar voor de inzet van een accountmanager. Kunt u aangeven voor welke inspanningen een urencomputatie gedaan dient te worden en welke voor alle inschrijvingen gehanteerd dienen te worden als kosten die buiten scope dienen te vallen (zoals het door u genoemde eventueel inwerken van een nieuwe accountmanager).	Zie antwoord vraag 22. Inschrijver dient daarbij zelf een inschatting te maken van de benodigde personeelsinzet, waarbij de beschrijving in paragraaf 2.1 'Accountmanagement' in acht wordt genomen.
34	Inhoud	Prijzenblad	U vraagt onder personeelskosten om uren, tarief en dagen per jaar voor de inzet van een accountmanager. Partijen kunnen hiervoor ongelijke uitgangspunten hanteren. Kunt u aangeven welke uitgangspunten hier gehanteerd dienen te worden en hoe u dit prijscomponent beoordelen (vergelijken) zult?	Zie antwoord vraag 22. Dit onderdeel wordt niet meegenomen in de prijsbeoordeling, maar dit is ter informatie om de inzet van Social Return ten opzichte van de loonsom te bepalen.
35	Inhoud	Prijzenblad	We constateren dat er geen formules in het prijzenblad zijn opgenomen, waardoor een doorrekening ontbreekt. Kunt u een prijzenblad met formules publiceren?	Dat is correct, inschrijver is zelf verantwoordelijk voor een juiste koppeling van cellen en het aanbrengen van formules.
36	Inhoud	Programma van eisen, par. 2.2.1, pag. 9	Kunt u bevestigen dat onder 'uitvoerende medewerkers' worden verstaan; het implementatieteam, operators en monteurs?	Dat is correct.
37	Inhoud	Programma van eisen, par. 1.8, pag. 7	Kunt u aangeven welke afspraken er zijn met de huidige leverancier zijn? Ofwel, kunt u inzicht geven in het exitplan bij einde dienstverlening?	De huidige automaten worden door de huidige leverancier afgevoerd. Eventuele overige afspraken worden na gunning met de winnende inschrijver gedeeld.
38	Inhoud	Programma van eisen, par. 1.5.1, pag. 4	U geeft aan: "Opdrachtgever stelt in het stadhuis een ruimte ter beschikking aan Opdrachtnemer voor extra opslag van condimenten." Kunt u, aanvullend op de schouw, informatie beschikbaar te stellen over de omvang en inrichting van deze ruimte voor 'extra opslag'.	Dit betreffen ruimten van ca. 12 m2, waarin stellingkasten zijn geplaatst.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	Inhoud	Programma van eisen, par. 1.5.1, pag. 4	U geeft aan: "a. De uitstraling van de automaten is representatief;" Is het uw wens dat de automaten gewrapt worden? Zo ja, kunt u hiervoor een kostencomponent in het prijzenblad opnemen? Dit om alle inschrijvingen op gelijke uitgangspunten te kunnen beoordelen.	Nee, dit is geen aanvullende eis of wens. Indien inschrijver automaten aanbiedt die zijn gewrapt, dient dit in de huurprijs verwerkt te worden.
40	Inhoud	Programma van eisen, par. 1.5.1, pag. 4	U geeft aan: "s. Ten minste vijf reguliere automaten dienen te worden voorzien van een kannenfunctie (locatie Stadhuis)." Kunt u aangeven wat uw eisen zijn met betrekking tot deze kannenfunctie? Bijvoorbeeld dat deze functie benut kan worden waarbij kannen geplaatst kunnen worden zonder het weghalen van de lekbak. Kunt u eveneens aangeven wat de afmetingen zijn van de kannen die hierbij gebruikt moeten kunnen worden?	De kannen hebben een hoogte van 18 centimeter. Het is geen probleem dat een lekbak verwijderd moet worden om de kannenfunctie van de betreffende automaat te gebruiken.
41	Inhoud	Programma van eisen, par. 1.5.1, pag. 4	U geeft aan: "b. De tellerstanden van de automaten dienen automatisch te worden uitgelezen door Opdrachtnemer;" Voor automatisch uitlezen is een data-verbinding nodig. Conform uw eis 1.5.3. f dienen Opdrachtnemers hiervoor een voorziening te treffen. Kunt u dit kostencomponent opnemen in het prijzenblad, zo kunnen alle inschrijvers hiervoor transparant hun kosten opnemen.	Nee, de inschrijver dient deze kosten te verwerken in de huurprijs per automaat.
42	Inhoud	Programma van eisen, par. 1.4, pag. 3	U geeft aan: "Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de automaat past in de beschikbare ruimte op alle locaties". Kunt u een overzicht publiceren van de beschikbare ruimte van alle locaties waar u automaten wenst?	Zie antwoord vraag 13. In het prijzenblad is weergegeven welk model automaten de gemeente op welke plek wenst. Tevens heeft Inschrijver zich een beeld kunnen vormen van de beschikbare ruimte gedurende de schouw.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
43	Inhoud	Programma van eisen, par. 1.4, pag. 3	U geeft aan: "Opdrachtnemer dient in zijn Inschrijving automaten aan te bieden die qua kwaliteit en functionaliteit minimaal vergelijkbaar zijn met de huidige automaten." Kunt u, aanvullend op de schouw, een overzicht publiceren met merk, type en (functionele) specificaties van de huidige automaten?	Het merk en type model van de koffieautomaten zijn reeds beschreven in bijlage 1A 'Locaties en verbruik'.
44	Inhoud	Programma van eisen, par. 1.3, pag. 3	U geeft aan: "Instellingen van de automaat kunnen lokaal aangepast worden op het type water etc." Kunt u aangeven wat u hierin verwacht? Logischerwijs is de waterhardheid van invloed, welke instellingen en aanpassingen wenst u verder?	Zie antwoord vraag 17.
45	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, par. 5.5, pag. 18	U vraagt: "De wijze waarop Inschrijver invulling aan geeft ketenverantwoordelijkheid, denk hierbij aan het 'van boer tot koffie' proces en de wijze waarop een eerlijke prijs voor de boer tot stand komt;" Kunt u aangeven wat uw wijze van toetsen/beoordelen en toetsingskader op dit vlak is evenals eventuele verificatie? Immers de acties die een Inschrijver onderneemt in het buitenland zijn veelal niet verifieerbaar/toetsbaar.	Opdrachtgever leest graag hoe Opdrachtnemer zich hiervoor inspant en welke acties worden ondernomen. Zie ook de toelichting op ketenverantwoordelijkheid in paragraaf 4.1.3 in het Programma van Eisen. Er wordt beoordeeld aan de hand van het opgenomen beoordelingskader.
46	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, par. 5.5, pag. 18	U geeft aan: "De wijze waarop de service- en onderhoudsdienstverlening wordt ingericht". Dient onder 'wordt ingericht' te worden verstaan 'wordt geïmplementeerd'?	Nee, dat is niet correct. Dit omvat niet alleen de implementatie, maar juist de inrichting van de service- en onderhoudsdienstverlening gedurende de contractperiode zelf.
47	Inhoud	PvE 1.5.1 H	Het is gebruikelijk dat opdrachtgever zorgt voor terugslagklep op de kraan. Gaat u ermee akkoord dat de Gemeente zorgdraagt voor kranen met een keefunctie, de zognenaamde wasmachine keerklep aansluiting?	Ja, dat is akkoord.
48	Inhoud	PvE 1.5.4 b	Opdrachtnemer wil in het kader van tevredenheid van de gebruiker een ruime keuze aan consumpties bieden. Is het gebruik van een tweede scherm alsnog toegestaan?	Ja dit is toegestaan, maar dit heeft niet de voorkeur van de gemeente in het kader van gebruiksvriendelijkheid. Bij gunningscriteria concept dient te worden beschreven



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				wat precies aangeboden wordt. De voorkeur van de gemeente zal meegenomen worden bij de beoordeling.
49	Inhoud	Prijzenblad 4. Ingredienten en condimenten	In de beschrijving benoemt u decafe sticks. Echter in het prijzenblad vraagt u om een prijs voor kilo koffiebonen decafe. Kunt u deze verwijderen en de decafe sticks opvoeren in het prijzenblad?	Het prijzenblad is aangepast.
50	Inhoud	Locaties en verbruik	Kunt u aangeven of de consumpties die vermeld zijn inclusief heet- en gekoeld water is, en zo ja, kunt u aangeven hoeveel consumpties dit betreft?	Het weergegeven aantal consumpties is inclusief heet- en gekoeld water. Bij de 10 luxe automaten op het stadhuis betreft dit 68148 consumpties heet water. Bij de reguliere automaten betreft het in totaal (alle locaties) 32497 consumpties heet water en 79401 consumpties koud water.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
51	Proces	Aanbestedingsleidraad / Planning 2.8 p.8	De definitieve gunning vindt plaats op 6 april, en de overeenkomst gaat in op 1 juni. Dat betekent dat er 7 weken zijn voor de gehele implementatie. Dit is een te korte periode om automaten te bestellen, produceren, configureren en plaatsen. De levertermijn van de meeste automaten bedraagt al 10 weken. Inschrijver is zich ervan bewust dat dit risico is ontstaan omdat de oorspronkelijke planning van de aanbestedingsprocedure (november 2023) niet kon worden gehandhaafd. We adviseren aanbestedende dienst dan ook om het huidige contract te verlengen met twee maanden, zodat de nieuwe dienstverlener voldoende tijd heeft om de automaten te laten produceren. Met zo'n wijziging loopt gemeente Almere geen risico's qua beschikbaarheid van warme dranken. Kunt u zich hierin vinden? Zo niet, wat is uw visie op dit risico?	Gemeente Almere is niet voornemens de huidige contracten te verlengen. Bovendien is de implementatieperiode 8 weken, niet 7.
52	Proces	PvE 3.2.1.	U eist dat opdrachtnemer real-time inzicht biedt door middel van bijvoorbeeld een dashboard/inlogportaal waarop Opdrachtgever kan inloggen. Niet elke leverancier heeft dit, wat in ons geval zou impliceren dat er niet kan worden in geschreven. We vermoeden dat dit voor meer inschrijvers een drempel opwerkt. We verzoeken u deze eis om te zetten in een wens. Kunt u hiermee instemmen? Indien niet het geval dan vernemen we graag een onderbouwing van de meerwaarde van de gestelde eis.	Akkoord, de gemeente zet deze eis om naar een wens. Real-time inzicht is niet verplicht, maar is wel een pré. Bij het gunningscriterium service en onderhoud zal het kunnen bieden van real-time inzicht hoger beoordeeld worden. De gevraagde informatievoorziening blijft een eis en dient bij het niet kunnen bieden van real-time inzicht ten minste maandelijks inzichtelijk te worden gemaakt voor de gemeente.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
53	Proces	Aanbestedingsleidraad, par. 5.3, pag. 16	Kunt u aangeven welke expertises in het beoordelingsteam vertegenwoordigd zijn en uit hoeveel leden het beoordelingsteam bestaat?	Het multidisciplinaire beoordelingsteam bestaat uit 5 personen, waarbij verschillende expertises zijn aangesloten zoals contractmanagement, operationele zaken en facilitaire zaken. Het beoordelingsteam is onder voorbehoud van wijzigingen.
54	Proces	Aanbestedingsleidraad, par. 2.8, pag. 8	Kunt u de implementatietermijn nader specificeren, ofwel kunt u data opgeven in plaats van maanden.	De implementatietermijn is van 7 april tot en met 31 mei 2024.
55	Proces	Aanbestedingsleidraad, par. 1, pag. 4	Heeft er ter voorbereiding op deze aanbesteding een marktconsultatie plaatsgevonden en zo ja, kunt u hiervan een verslag publiceren?	Ja, er heeft in een eerder stadium een marktconsultatie plaatsgevonden. Het document is via TenderNed (TN 405979) gedeeld. Hiervan is geen verslag gemaakt. De uitwerking van de marktconsultatie heeft (deels) plaatsgevonden in de aanbestedingsdocumenten. Conform het marktconsultatiedocument is de gemeente Almere niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie. Informatie uit de marktconsultatie kan afwijken van informatie die in de aanbesteding is verstrekt. Aan de informatie in de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.
56	Proces	Prijzenblad tab 5	Prijzenblad tab 5 kan leiden tot manipulatieve inschrijving. We verzoeken u hier alleen de totaal som van de operationele dienstverlening inzichtelijk te maken i.v.m. de SROI doelstelling. Deze kosten dienen eveneens te zijn opgenomen in tab 3. Kunt u hiermee instemmen?	Zie antwoord vraag 22. U dient alle kosten ten behoeve van de dienstverlening te verwerken in tabblad 3, de kosten met betrekking tot personeelsinzet dienen niet als apart onderdeel te worden opgenomen of in rekening gebracht.
57	Proces	Prijzenblad tab 4	U vraagt om decafé koffiebonen. In het PvE wordt aangegeven dat er sachets gehanteerd kunnen worden. Kunt u de keuze decafé laten vervallen in het prijzenblad laten vervallen of aanpassen naar decafé freshbrew koffie? Deze laatste kan namelijk als optie worden meegenomen voor de reguliere machines.	Zie antwoord vraag 49.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
58	Proces	Prijzenblad tab 2	In cel B18 dienen we de prijs voor een meubel in te voeren. Het grootste deel van uw automatenpark zijn staande machines. Deze worden vervangen door tafelmodelmachines welke voorzien dienen te worden van een onderzetmeubel. U kunt ervoor kiezen om het aantal meubels te kwantificeren en mee te laten wegen in de het plafondbedrag. Indien u het als optie gaat hanteren, is opdrachtgever dan voornemens om de meubels bij inschrijver af te nemen?	Zie ook vraag 13 en 42.
59	Proces	Prijzenblad tab 2	In cel F13 dienen we een sub totaal in te vullen. In cel F14 een totaalprijs. Kunt u specifiek aangeven wat u in de betreffende cellen wenst?	Het prijzenblad is aangepast, inschrijver hoeft enkel een totaalprijs in te vullen.
60	Proces	Prijzenblad tab 3	In het kader van transparantie adviseren wij hier alleen de operationele kosten (operator) te laten vermelden.	Niet akkoord, alle kosten met betrekking tot service en onderhoud maken onderdeel uit van de prijsstelling.
61	Proces	Prijzenblad tab 2	Er zijn drie componenten van belang om te kunnen invullen nl: huur(lease), TSO(technische service overeenkomst en operationele dienstverlening (operator) U vraag om huur exclusief onderhoud. Bedoelt u hiermee exclusief operationeel onderhoud(operator) of exclusief operationeel- en technisch onderhoud. In het kader van transparantie zou ons advies zijn om op tab 2 een kolom toe te voegen tbv TSO (technische service overeenkomst) en op tab 3 alleen de operationele kosten (operator) te laten vermelden.	Zie antwoord vraag 60. Alle kosten met betrekking tot service en onderhoud dienen verwerkt te worden in tabblad 3.
62	Proces	Prijzenblad algemeen	We verzoeken u om formules toe te voegen in het prijzenblad. Hiermee sluit u fouten uit en rekent het bestand op één gelijke wijze voor alle inschrijver het inschrijfbedrag uit. Kunt u hieraan voldoen?	Akkoord, het prijzenblad is aangepast. De formules zijn toegevoegd ter indicatie. Inschrijver is nog steeds zelf verantwoordelijk voor een juiste koppeling van cellen. De gemeente is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in formules.



Nr.	Betreft	Onderwerp	Vraag	Antwoord
63	Uitvoering	PvE 3.4	Facturering van ingrediënten en condimenten geschiedt eenmaal per maand achteraf op basis van daadwerkelijke afname en niet op basis van bestelde voorraad. Kunt u specifiek aangeven wat u hiermee bedoelt? Normaliter worden losse supplies zoals creamer- en suikersticks, roerhoutjes, melkpakken etc. separaat gefactureerd op basis van levering en niet op basis van verbruik. Consumpties kunnen uiteraard op basis van verbruik gefactureerd worden.	Er dienen enkel ingrediënten en condimenten te worden gefactureerd die daadwerkelijk worden afgenomen op de locaties en bij de automaten van de gemeente. Voorraden die worden besteld en opgeslagen in de opslagruimte in het Stadhuis, de Voetnoot en de Steiger dienen niet te worden gefactureerd, totdat deze daadwerkelijk worden gebruikt.
64	Uitvoering	Pve 3.4	De aanneemsom wordt in twaalf gelijke delen per jaar achteraf gefactureerd. Mogen we aannemen dat het woord "achteraf" niet in deze zin thuis hoort?	Maandelijks achteraf mag gefactureerd worden.
65	Uitvoering	PvE 3.3.2.	Eerstelijns storingen dienen binnen 2 uur opgelost te zijn. We verzoeken u hieraan toe te voegen, indien operator op locaties is. In kader van duurzaamheid is het anders niet in te vullen. Graag uw akkoord.	Nee dit is niet akkoord, zie ook het antwoord van vraag 16.
66	Uitvoering	Parkeermogelijkheden	Kan opdrachtgever duidelijkheid verschaffen m.b.t. parkeren per locatie. Is er op elke locatie gratis parkeergelegenheid voorzien?	Op locatie Stadhuis is geen gratis parkeergelegenheid. Indien aantoonbaar wordt gemaakt dat het nodig is voor een dagelijks vaste operator om met de auto naar het stadhuis te komen, kan parkeergelegenheid wel gerealiseerd worden. Op de overige locaties is gratis parkeergelegenheid.