

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
1	2.3 Nadere inlichtingen (vragen)	Vraag 6 (onderwerp 2.3). Wij waarderen de mogelijkheid voor een tweede nota van inlichtingen. Echter, gezien de beantwoording gepland is voor 8 november, slechts tien dagen voor de inschrijfdeadline van 18 november, zouden wij willen vragen of het mogelijk is de beantwoording naar een eerdere datum te verplaatsen. Dit zou inschrijvers voldoende tijd geven om eventuele wezenlijke wijzigingen in hun aanbieding door te voeren. Bijvoorbeeld 1 november.	Niet akkoord. TNO streeft ernaar om ze snel als mogelijk antwoord te geven op de ingekomen vragen maar wil zich niet committeren aan een datum eerder dan 18 november.
2	8.1.1 KW 1: Serviceconcept	TNO geeft aan dat het service verlenings cijfer van 8+ doot TNO zelf wordt gemeten op een zelf te bepalen punt. Uit dit antwoord blijkt dat de inschrijver niet wordt gevraagd om input voor de servicebeleving en zelf ook geen onderzoek mag doen zonder toestemming van TNO. Is TNO bereid om het jaarlijkse meetmoment samen met de inschrijver uit te voeren?	Dat is akkoord zie ook paragraaf 6.2 in het Programma van Eisen waarbij TNO heeft aangegeven dat Dienstverlener in overeenstemming met TNO zelf ook initiatief mag nemen om onderzoek te doen naar de tevredenheid.
3	Bijlage A03 Format prijzenblad	Vraag nav Nieuwe Prijzenblad. Hebben wij juist begrepen dat de huurpenningen alleen in de initiële periode doorbelast mogen worden en niet in de verlengings jaren (+ 2 jaar + 1 jaar)?	Ja, dat is correct. In het nieuwe prijzenblad is dit overigens geen wijziging geweest
4	Bijlage A03 Format prijzenblad	Vraag 14: In Bijlage C04 – TNO Locaties en verbruik (versie Nvl 1) staat een afname voor BLCK Cacao FT (10x1kg) van 210 eenheden, met een inhoud van de verpakking van 10 x 1kg. Op het prijzenblad staat een indicatieafname van 210kg. Zou dit niet 2100kg moeten zijn?	Het betreft 210 keer een verpakking van 10x1kg, wat uitkomt op 2100kg. Deze regel dient net zoals de andere regels te worden gelezen. Bijvoorbeeld koffie: 1101 keer een verpakking van 8x1kg, wat uitkomt op 8808 kg koffie.
5	Bijlage C02 Concept Overeenkomst	Vraag 21: In de markt is het gebruikelijk om service en onderhoud jaarlijks te indexeren middels "CPI: CAO lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen: bedrijfstak: zakelijke dienstverlening". Gaat u akkoord met aanpassing naar deze index?	Niet akkoord.
6	Bijlage C04 TNO-locaties en verbruik	Vraag m.b.t. Nvl 1 vraag 36. Kunt u aangeven in hoeveel gevallen de reguliere voorziening alleen als één automaat in de pantry staat, en er dus een koud water unit gewenst is in de reguliere voorziening.	Het gaat om 6 reguliere voorzieningen (4 x Anna van Buerenplein Den Haag en 2 x Stieltjesweg Delft) waar het niet noodzakelijk is dat de reguliere voorziening een koudwaterunit heeft omdat op deze 6 plekken ook een waterbar wordt gewenst door TNO. In alle overige reguliere voorzieningen is de toevoeging van een koudwaterunit wel noodzakelijk.
7	Bijlage C04 TNO-locaties en verbruik	Vraag 36. Uit het locatieoverzicht blijkt niet duidelijk of er één of twee automaten in elke pantry zullen komen te staan. Aangezien de toevoeging van een koudwaterunit aanzienlijke extra kosten met zich meebrengt, is het belangrijk dat er een gelijk speelveld wordt gecreëerd en dat alle leveranciers dezelfde investering in hun aanbiedingen opnemen. Kunt u per locatie bevestigen of er een koudwaterunit gewenst is bij de koffiemachine(s)?	Zie antwoord op vraag 6.
8	Bijlage C04 TNO-locaties en verbruik	Vraag 36. Kunt u in het locatieoverzicht specificeren wat de afmetingen zijn van de plekken waar de koffiemachines geplaatst zullen worden? We hebben opgemerkt dat de machine die wij overwegen niet op alle locaties past (wat u ook aangeeft in eis 3.2 'type automaten'). Om een goede inschatting te maken van hoeveel kleinere modellen nodig zijn, zouden de exacte afmetingen van de beschikbare ruimtes zeer behulpzaam zijn.	Zie antwoord op vraag 6.
9	Bijlage C05 Programma van Eisen	Vraag m.b.t. Nvl vraag 43,44, 60 en vraag 77 en 81. Hebben we juist begrepen dat de automaat voor de reguliere voorziening dus A++ moet zijn en dient te beschikken over zowel plantaardige als dierlijke topping in de automaat, naast suiker en cacao in de automaat om zo aan het volledig gevraagde assortiment (inclusief melk en suiker toevoeging) te voldoen. En de gebruiker zelf de vrije keuze te geven tussen plantaardige en dierlijke melkvariëaties, zodat plantaardige keuzes gestimuleerd kunnen worden. Enkel op locaties met minder dan 50 pandgebruikers mag de suiker uit de automaat vervallen, waarbij wel de eis blijft gelden dan de automaat uit dezelfde modellijn komt. Kunt u bevestigen dat wij zo uw antwoorden juist begrepen hebben?	Ja dat is correct.
10	Bijlage C05 Programma van Eisen	Vraag m.b.t Nvl vraag 82. Vraagsteller is erg vaag over wat een innovatief melksysteem dan is. Wij hebben ook mogelijkheden in ons assortiment met een ingedikt melkconcentraat, wat door de machine weer verdund wordt. Maar dit is niet verse melk te noemen. Om misverstanden te voorkomen. Is het toegestaan om een concept met melkconcentraat te gebruiken voor de verse melkmachines (denk aan Cafitesse met Café Milc of een melkoplossing als Lattiz), of dient het wel degelijk een oplossing op basis van verse melk/langhoudbare melk te zijn (maar dus onverdunde of ongeconcentreerde melk)?	TNO heeft uit de vraag 82 in de Nvl niet begrepen dat het gaat om een melkconcentraat, TNO staat open voor innovatie maar wenst wel langhoudbare (verse) melk.
11	Bijlage C05 Programma van Eisen	Vraag m.b.t Nvl vraag 82. Wanneer een innovatief alternatief voor de verse melkoplossing wordt ingezet geldt dan nog steeds de eis dat de machine tegelijkertijd zowel dierlijke als plantaardige melkvariëaties dient te bieden?	Ja dat is correct.
12	Bijlage C05 Programma van Eisen	Vraag 42. Het aantal (instant melk) automaten met een A++ label is zeer beperkt, en zoals gezien tijdens de schouw, zijn er vanwege beperkte ruimte op bepaalde locaties kleinere modellen nodig. Voor deze modellen zijn echter alleen machines met een A-label beschikbaar. Gaat u akkoord met een A-label voor de locaties waar de grotere, reguliere machine met A++ label niet past?	Niet akkoord. Op dit moment is op iedere locatie dezelfde automaat geplaatst, de afmetingen zijn weergegeven in de beantwoording van vraag 8. TNO begrijpt niet naar welke locaties Inschrijver verwijst.
13	Bijlage C05 Programma van Eisen	Vraag 52. Indien een leverancier bijvoorbeeld een dosering van 6 gram hanteert en een andere 8 gram, zal de inschrijver met 6 gram een lagere inschrijfprijs aanbieden. Dit wordt beloond door de prijsweging, waardoor deze inschrijver een hogere gunningskans heeft, ondanks dat dit in strijd is met de gewenste 8+ koffiebeleving van TNO. Dit kan strategisch inschrijven in de hand werken. Ons advies is daarom om vooraf één uniforme dosering vast te stellen. We adviseren om standaard uit te gaan van 8 gram koffie per kop om consistentie te waarborgen.	TNO wil de grammages van de dranken niet bepalen, dit is aan de expertise van de Inschrijver. Voor TNO is het belangrijk dat de klanttevredenheid door de TNO medewerkers wordt gewaardeerd met een 8+.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
14	Bijlage C05 Programma van Eisen	Vraag 70. De huidige oplostijd onderbreekt de efficiënte route die de operator normaal gesproken loopt, wat ten koste gaat van de duurzaamheid. Aangezien duurzaamheid een belangrijk thema is binnen deze aanbesteding, verzoeken wij de oplostijd te verruimen naar 4 uur, zodat de operator de werkzaamheden efficiënter kan uitvoeren en duurzaamheid beter gewaarborgd blijft.	De oplostijd voor een eerste-lijn-storing op een locatie waar meerdere automaten staan is 4 uur. Zie Programma van Eisen paragraaf 4.4.2
15	Bijlage C05 Programma van Eisen	Vraag 70. Gezien het feit dat een oplostijd van 2 uur voor een eerstelijnsstoring ongebruikelijk is in de markt, willen we graag weten of deze oplostijd als standaard is vastgelegd in het huidige contract. Kunt u dit aangeven? Daarnaast zouden we graag inzicht krijgen in het percentage waarin de huidige leverancier deze SLA heeft behaald.	De oplostijd van twee uur is enkel de gevraagde eis voor een eerste-lijn- storing waar slechts één automaat staat. Het gaat hier slechts om 4 locaties van de gehele scope.
16	Bijlage C05 Programma van Eisen	Vraag 70. Wij verzoeken u nogmaals om de oplostijd van 2 uur aan te passen naar 4 uur. Gaat u hiermee akkoord?	Nee dat is niet akkoord, zie antwoord op vraag 15.
17	Bijlage C05 Programma van Eisen	Vraag 77. Wij maken hieruit op dat er in één (reguliere) koffiemachine twee typen melk moeten kunnen komen. Dit houdt in dat er een extra canister toegevoegd wordt voor plantaardige melk, zodat de gebruiker kan kiezen tussen koemelk en plantaardige melk. Voor de grotere koffiemachines is dit geen probleem. Voor de paar kleine koffiemachines kan er geen extra canister toegevoegd worden, gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis bij een kleinere variant?	Ja dat is akkoord voor de locaties met minder dan 50 pandgebruikers.
18	Bijlage C05 Programma van Eisen	TNO geeft in het antwoord op vraag 77 aan dat het een eis is dat in elke koffieautomaat zowel "normale" melk als een plantaardige variant beschikbaar moet zijn. Technisch is het niet mogelijk om deze 2 varianten volledig via elkaar te scheiden zonder de mogelijkheid dat er een restproduct in de mengkom achter blijft. Door een goede mix van automaten aan te bieden van automaten waarin 1 van de 2 varianten beschikbaar (per afdeling/verdieping) is er nooit een restproduct in de consumptie en kunnen we ook de garantie geven dat er geen gebruikers worden geconfronteerd met allergie problemen. Is de aanbestedende dienst akkoord met het laten vervallen van deze eis zonder dat daarbij de kwaliteit en de keuzemogelijkheden in het aanbod plantaardige ingrediënten wordt aangetast?	Nee dat is niet akkoord. Wij vragen Inschrijver allergenen informatie te delen op het display, zie Programma van Eisen paragraaf 3.3.4.
19	Bijlage C05 Programma van Eisen	In het antwoord op vraag 74 geeft TNO aan dat het drinken van water wordt gestomuleerd. Inschrijver kan een luxe watervoorziening aanbieden die aansluit bij de behoeften en wensen die TNO heeft en deze zelfs overtreffen. Echter houdt TNO vast aan de eis om zowel warm als koud water uit dezelfde automaat te krijgen. Wil TNO de inschrijver de ruimte geven om o.b.v. expertise en creativiteit toch de opties te presenteren die passen bij de duurzame en luxe voorzieningen die TNO haar medewerkers wil aanbieden?	Nee, dit is niet akkoord.
20	Bijlage C05 Programma van Eisen	Middels het antwoord op vraag 87 geeft TNO aan dat alle automaten aan het einde van hun levensduur zijn. Kan TNO dan ook bevestigen dat in het nieuwe voorstel alle huidige automaten komen te vervallen en dat er voor elke huidige automaat een nieuw of refurbished model geplaatst moet worden?	Ja dat bevestigt TNO.
21	Bijlage C05 Programma van Eisen	Vraag 86: Kan TNO aangeven of bij de enquête/klantpenal ook de smaakbeleving van andere consumpties zoals thee, cacao en water wordt getoetst?	De smaakbeleving van alle consumpties wordt getoetst voor het meten van de klanttevredenheid.