

Nota van Inlichtingen 2 d.d. 16 juli 2024

Europese aanbesteding: Warme dranken- en koud watervoorziening

Aanbestedingsnummer: EA2024006

Publicatienummer TED 325579-2024

Status van dit document

De uiterste termijn voor het stellen van vragen was maandag 8 juli 2024. De vragen met bijbehorende antwoorden treft u geanonimiseerd aan in deze Nota van Inlichtingen 2. De verwijzingen naar document, hoofdstuk/paragraaf en pagina in de tweede, derde en vierde kolom bij de vragen in deze Nota van Inlichtingen zijn de verwijzingen door de vragenstellers.

Deze Nota van Inlichtingen 2 vormt een integraal en bindend onderdeel van het Beschrijvend document zoals gepubliceerd op TenderNed op 2 juni 2024.

Deze Nota van Inlichtingen 2 is vanaf dinsdag 16 juli 2024 voor eenieder te downloaden vanaf www.tenderned.nl.

De sluitingstermijn voor het indienen van uw Inschrijving is, conform de planning in paragraaf 3.3 van het Beschrijvend document, woensdag 4 september 12.00 uur.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
76.	NvI	Vraag 42	13	U geeft aan 5 soorten losse thee te wensen. Losse thee is niet gebruikelijk in onze markt gezien. Dit komt onder andere door; Hygiëne: Het gebruik van losse thee is minder hygiënisch dan theezakjes, vooral in een gedeelde werkomgeving, omdat er meer kans is op morsen en het contact van thee met oppervlakken. Opslag en voorraadbeheer: Losse thee neemt meer ruimte in beslag en vereist mogelijk extra opslagfaciliteiten. Theezakjes zijn compacter en eenvoudiger te bewaren. Onderhoud en schoonmaak: Losse thee kan meer rommel, wat kan leiden tot extra schoonmaakwerk Wij verzoeken om thee met een enveloppe toe te staan Anders is het voor ons niet mogelijk om in te schrijven.	De SVB is bereid om ruimte te bieden en past de eis aan van “losse thee” naar “(losse) thee”. De SVB wil echter uitdrukkelijk meegeven dat, vanwege het ambiëren van een servicevisie met een moderne dienstverlening van een hoge sfeer- en kwaliteitsbeleving én het omarmen van SDG 13 – Klimaatactie (bijvoorbeeld door het verminderen van afval door geen theezakjes), het verstrekken van thee met een enveloppe/los zakje zowel door het beoordelingsteam als in de belevingstest tot een lagere score kan leiden. Ter indicatie voegen wij hieronder een foto toe van een voorbeeld hoe deelnemende partijen losse theeversprekking in de vorm van een theebar tot uiting kunnen laten komen.

Nota van Inlichtingen 2 d.d. 16 juli 2024

Europese aanbesteding: Warme dranken- en koud watervoorziening

Aanbestedingsnummer: EA2024006

Publicatienummer TED 325579-2024

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					
77.	NvI	Vraag 28		Dus alleen de kosten voor de specifieke voorziening zijn additioneel op de standaard verrekening?	Wij gaan ervan uit dat u vraag 30 uit de NvI 1 bedoelt. Zo ja, dan is het antwoord van de SVB als volgt: De SVB wenst dat tijdens de looptijd van de overeenkomst geen additionele kosten, zoals voor deze specifieke voorziening, worden doorberekend. Inschrijvers kunnen eventuele kosten vooraf meerekenen in het prijzenblad bij de vaste afprijzing voor automaten. Voor de afprijzing kunt u daarbij rekening houden met maximaal 1 specifieke voorziening per Locatie.
78.	NvI	Vraag 53		Hoe gaat u deze 300 keer beoordelingen borgen, motiveren en wat is de consequentie als dit aantal niet gehaald is?	Er vindt via het intranet veel interne communicatie plaats bij de SVB voor en tijdens de belevingstest en de belevingstest zal meerdere keren onder de aandacht van medewerkers worden gebracht. Daarnaast worden tussentijdse aantallen respondenten gemeten door de externe begeleiding en waar nodig wordt 'bijgestuurd' in de vorm van extra communicatie om te stemmen op alle testopstellingen. Voor de duidelijkheid: medewerkers kunnen met

Nota van Inlichtingen 2 d.d. 16 juli 2024

Europese aanbesteding: Warme dranken- en koud watervoorziening

Aanbestedingsnummer: EA2024006

Publicatienummer TED 325579-2024

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					één stem alle opstellingen beoordelen, maar kunnen wel tussentijds hun antwoord opslaan, en hebben met die stem slechts één geldige stem. Meerdere stemmen van één domeinnaam worden handmatig gecontroleerd en verwijderd door de externe onafhankelijke begeleiding. De opstelling staat gedurende 2 weken op drie locaties, waarbij in de locaties in Utrecht gemiddeld 135 SVB medewerkers het pand per dag bezoeken en in Amstelveen gemiddeld circa 400 SVB medewerkers per dag. Verder is het voor elke medewerker van de SVB, dus ook medewerkers van andere locaties, mogelijk om op de locaties van de belevingstest hun stem uit te brengen. Daarmee gaat de SVB ervan uit dat de 300 beoordelingen per opstelling in twee weken behaald gaat worden. Als dit aantal beoordelingen per opstelling na twee weken niet behaald is, dan zal de belevingstest langer doorgaan tot alle opstellingen door minimaal 300 medewerkers beoordeeld zijn. De verlengde periode zal naar rato van het in Nvl 1 (zie het antwoord op vraag 71) vermelde bedrag als extra vergoeding toegekend worden.
79.	Nvl	Vraag 53		Hoe borgt aanbestedende dienst dat dit domeinnaam ook legitiem is en niet verzonnen zoals j.jansen@svb.nl oid?	Alle domeinnamen waar een stem mee is gedaan, krijgen een bevestigingsmail toegestuurd van hun stem. Hier hebben de medewerkers de mogelijkheid om de stem ongeldig te verklaren indien zij de stem niet zelf hebben ingediend. Alle niet bestaande domeinnamen krijgen geen mail en zijn daarmee een niet geldige stem.
80.	Nvl	Vraag 55		Hoe gaat u ervoor zorgen dat elke opstelling minimaal 300x beoordeeld gaat worden als iedereen, met geldig domeinnaam, maar 1 stem kan uitbrengen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 78.

Nota van Inlichtingen 2 d.d. 16 juli 2024

Europese aanbesteding: Warme dranken- en koud watervoorziening

Aanbestedingsnummer: EA2024006

Publicatienummer TED 325579-2024

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
81.	NvI	Vraag 56		Hoe gaat aanbestedende dienst borgen dat de belevingstest objectief beoordeeld gaat worden als twee van de drie locaties in de stad van de huidige leverancier plaatsvindt?	Elke medewerker heeft slechts één stem. Verder kan iedere medewerker van de SVB stemmen, ongeacht de locatie waar zij normaal gesproken werken. Utrecht is, als geografisch centrale vergaderlocatie, gekozen om het voor zoveel mogelijk medewerkers van de SVB zo laagdrempelig mogelijk te maken om naar een belevingstestlocatie te komen en te stemmen. Veel vergaderingen namelijk waarvoor SVB-medewerkers uit het hele land moeten komen, vinden plaats in Utrecht. Eventuele regionale culturele verschillen worden zo het meest gemitigeerd. Daarmee is het totaal aantal stemmen van de gekozen locaties naar mening van de SVB een voldoende representatief beeld van de SVB in het algemeen. Aanvullend ziet de externe onafhankelijke partij die de SVB ondersteunt in door hun verzamelde data van eerdere onderzoeken geen relatie tussen/voorkeur in beoordeling indien de test in de vestigingsplaats van de leverancier werd uitgevoerd. Tot slot zijn de inschrijvers en deelnemers aan de belevingstest nog niet bekend.
82.	NvI	Vraag 56		Hoe waarborgt u een gelijke verdeling van inschrijvers over de verdiepingen en zorgt u voor gelijke beoordelingen per verdieping?	Zie hiervoor de tekst in paragraaf 3.2.3 van Bijlage L Protocol belevingstest: “Om een eerlijke vergelijking tussen de warme dranken- en koud watervoorzieningen van de verschillende leveranciers te bewerkstelligen, zullen de voorzieningen (lees: machines) gerandomiseerd aangeboden worden op de drie gekozen veldwerk locaties. Het randomiseren van de machines dient om een volgorde effect uit te sluiten.” En in de alinea daarna wordt een voorbeeld uitgewerkt. Aanvullend zijn de huidige gekozen conceptopstellingen zoals

Nota van Inlichtingen 2 d.d. 16 juli 2024

Europese aanbesteding: Warme dranken- en koud watervoorziening

Aanbestedingsnummer: EA2024006

Publicatienummer TED 325579-2024

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					geformuleerd op het antwoord van vraag 56 vergelijkbaar genoeg in plaats ten opzichte van de kantoorfunctie en het verbruik in consumpties.
83.	NvI	Vraag 57		Hoe gaat SVB borgen dat er geen verzonden emailadressen, welke gelijk zijn aan de domeinnaam, gebruik zullen worden?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 79.
84.	NvI	Vraag 66		Kunt u toelichten waarom u de waterdruk wenst te weten? Dit is een irrelevante parameter uit de koffiemachine. Dit geldt ook voor de malingsgraad. Elke maalschijf heeft zijn eigen malingsgraad. Wat wilt u hier terugzien?	De SVB wil deze waarden c.q. instellingen weten om te borgen dat deze zowel bij inschrijving, tijdens de belevingstest en gedurende de uitvoering van de opdracht constant blijven, teneinde een gelijkblijvende kwaliteit zoveel mogelijk te borgen, waarbij de SVB de mogelijkheid wil hebben om dit steekproefsgewijs te kunnen toetsen indien daar behoefte aan is.
85	Beschrijvend document	Paragraaf 5.8		Er staat vermeld dat een nog nader te bepalen functie deel uitmaakt van de beoordelingscommissie, is deze functie ondertussen bekend?	De SVB heeft besloten om deze functie in de beoordelingscommissie te laten vervallen. De beoordelingscommissie bestaat dus uit 4 personen.

Als Bijlagen bij deze Nota van Inlichtingen worden onderstaande documenten gevoegd:

- Beschrijvend document, versie 3 na NvI 2
- Bijlage F Programma van eisen, versie 3 na NvI 2
- Bijlage K Prijzenblad, versie 3 na NvI 2

Wijzigingen in eerder verstrekte documenten zijn in **rode tekst** en **geel gemarkeerd** verwerkt en in het Prijzenblad in **donkeroranje tekst**.