

| Nr. | Onderwerp                                                  | Ingekomen vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord TNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 1.3 Looptijd Overeenkomst                                  | 1.3 - Wij verzoeken u dat bij verlenging beide partijen akkoord moeten zijn. Kunt u dit aanpassen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2   | 1.3 Looptijd Overeenkomst                                  | 1.3 Looptijd. De start van het nieuwe contract vangt aan op 1 juli 2025. Kunt u aangeven per wanneer de implementatie gereed dient te zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Op 1 juli 2025 dient de implementatie volledig afgerond te zijn. Alle automaten dienen vervangen te zijn en de dienstverlening moet dan in werking kunnen treden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3   | 1.4 Huidige situatie                                       | In de leidraad wordt verwezen naar bijlage C04 voor het locatieoverzicht met daarin de ingrediënten en automaten. IN het overzicht wordt niet aangegeven waar de vendingautomaten staan en welke artikelen zijn genuttigd over 2023. Kan de aanbestedende dienst deze gegevens delen zodat inschrijver met de juiste informatie het aanbod kan samenstellen?                                                                                                                                                                                                           | Deze gegevens zijn beschikbaar en kunnen na de gunning worden gedeeld wanneer daar behoefte aan is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4   | 1.5 Doelstelling, omvang en inhoud van de beoogde opdracht | 1.5 Doelstelling. Er worden 3 optionele diensten uitgevraagd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De bekervoorziening;</li> <li>• Het zelfstandig exploiteren van vendingmachines;</li> <li>• De aanschaf van meubels/onderkasten.</li> </ul> Klopt onze aanname dat deze diensten geen onderdeel uitmaken van de gunning?                                                                                                                                                                                                                                        | Dit is correct.<br>Het zijn optionele diensten waarvan TNO na definitieve gunning zal besluiten hier wel of geen gebruik van te willen maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5   | 2.1 Planning van de Aanbestedingsprocedure                 | 2.1 Wij verzoeken u om een tweede vragen ronde in te plannen. Leveranciers kunnen zo nog eventuele vragen vanuit de Nvl stellen. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja dit bevestigt TNO. Vragen en opmerkingen die worden ingediend (uiterlijk 25 oktober 2024) mogen uitsluitend betrekking hebben op de inhoud van de direct daaraan voorafgaande Nota van Inlichtingen. Indien de vraag wezenlijk is voor het goed begrip van de Aanbestedingsstukken of voor een objectieve beoordeling zal TNO uiterlijk 8 november 2024 antwoord geven op de gestelde vraag.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6   | 2.3 Nadere inlichtingen (vragen)                           | Mochten er uit de beantwoording in de Nota van Inlichtingen nog nieuwe vragen, cq onduidelijkheden etcetera naar voren komen. Tot welke datum kunnen deze dan gesteld worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja dit bevestigt TNO. Vragen en opmerkingen die worden ingediend (uiterlijk 25 oktober 2024) mogen uitsluitend betrekking hebben op de inhoud van de direct daaraan voorafgaande Nota van Inlichtingen. Indien de vraag wezenlijk is voor het goed begrip van de Aanbestedingsstukken of voor een objectieve beoordeling zal TNO uiterlijk 8 november 2024 antwoord geven op de gestelde vraag.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7   | 3.1 Beoordelingsteam                                       | Kunt u aangeven uit hoeveel leden het beoordelingsteam bestaat en uit welke functionarissen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Operationeel verantwoordelijken, specialist op het gebied van duurzaamheid en de contractspecialist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8   | 3.2 Procedure van beoordeling                              | 3.2 Automaten. Tijdens de schouw stonden er een paar Sign Language barren. Kunt u bevestigen dat deze barren geen onderdeel uitmaken van het nieuwe contract?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De signlanguage bar op de locaties Anna van Buurenplein in Den Haag en Sylviusweg in Leiden maken geen onderdeel uit van het nieuwe contract met betrekking tot warme- en koude drankenvoorzieningen. De exploitatie van de Sign Language barren stopt met ingang van de nieuwe overeenkomst voor de warme- en koude drankenvoorziening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9   | 3.2 Procedure van beoordeling                              | Tijdens de schouw liepen we langs een paar barren waar een piston machine staat. Kunt u bevestigen dat de koffie, thee en hardware onderdeel uitmaken voor deze nieuwe koffieovereenkomst? Om een gelijk speelveld te creëren, kunt u aangeven of er nieuwe pistonmachines wenselijk zijn en zo ja hoeveel pistonmachines en hoeveel malers?                                                                                                                                                                                                                           | De signlanguage bar op de locaties Anna van Buurenplein in Den Haag en Sylviusweg in Leiden maken geen onderdeel uit van het nieuwe contract met betrekking tot warme- en koude drankenvoorzieningen. De exploitatie van de Sign Language barren stopt met ingang van de nieuwe overeenkomst voor de warme- en koude drankenvoorziening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10  | 5.2.2.1 Referentieprojecten                                | Is het toegestaan TNO zelf als referentie op te geven?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja dit is toegestaan, mits daarmee wordt voldaan aan de relevante kerncompetentie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11  | 8.1.1 KW 1: Serviceconcept                                 | Aanbestedende dienst gaat voor een 8+ servicebeleving, OP welke wijze en op welke moment wordt deze servicebeleving gemeten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Conform het PvE wordt dit door TNO eenmaal per contractjaar gemeten, meestal in de vorm van enquêtes of klantpanels. Op welk moment precies zijn nog geen definitieve afspraken over gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12  | 8.1.1 KW 1: Serviceconcept                                 | Is Inschrijver verantwoordelijk voor het meten van de servicebeleving ? En hoe vaak moet deze meting worden herhaald gedurende de samenwerking?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Conform het PvE wordt dit door TNO eenmaal per contractjaar gemeten. Dienstverlener mag uitsluitend in overleg met TNO zelf initiatieven ontplooi om de klanttevredenheid te meten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13  | 8.1.1 KW 1: Serviceconcept                                 | Wat zijn de KPI aan de automaten die moeten zorgen voor een 8+ servicebeleving?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aan de automaten specifiek gaat het om de drie KPI's zoals benoemd onder paragraaf 6.1 van het PvE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 14  | Bijlage A03 Format prijzenblad                             | De aantallen in het tabblad 4 zijn fictief. Echter vallen ons de volgende zaken op, die wellicht een risico kunnen zijn voor TNO op een strategische inschrijving. U weegt in totaal 9.000 kilo koffie (1.125.000 koffiedrinks) en (88.725 x 25) theezakjes (2.218.125 theedrinks). Deze verhouding lijkt scheef? De totale hoeveelheid topping 160 kg is voor 20.000 cappuccino's echter de hoeveelheid verse melk 18.000 liter is goed voor 324.000 cappuccino's. Ook hier lijkt de verhouding scheef. Kunt u aangeven hoe u tot de fictieve aantallen gekomen bent? | Er zijn een aantal aantallen per abuis verkeerd berekend. Er zijn aantallen gecorrigeerd in zowel het prijzenblad (tabblad 4, kolom C regel 13 en 21-24) en in het overzicht locaties en verbruik (tabblad afname ingrediënten, cel D8). Van beide is een nieuwe versie (versie Nvl 1) bijgevoegd. Inschrijver is verplicht prijzenblad versie 2 te gebruiken bij inschrijving. De fictieve aantallen voor zowel de melk topping als verse melk zijn op basis van een schatting omdat er nu geen gebruik gemaakt wordt van plantaardige opties en deze afnamecijfers dus niet bekend zijn bij TNO. De aangepaste bijlages A03 en C04 worden gepubliceerd. |

| Nr. | Onderwerp                                            | Ingekomen vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord TNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15  | Bijlage A03 Format prijzenblad                       | Bij deze dienstverlener is het niet mogelijk om onderzetmeubels te huren, gaat u akkoord wanneer deze dienstverlener enkel de koopversie invult?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nee dit is niet akkoord. TNO gaat ervan uit dat inschrijver hier een oplossing voor kan aandragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 16  | Bijlage A03 Format prijzenblad                       | De indicatieafname per jaar voor thee lijkt vrij hoog (88.725 x 25 stuks pers doos). Klopt deze afname of moet deze worden aangepast?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zie het antwoord op vraag 14.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 17  | Bijlage A03 Format prijzenblad                       | Binnen het prijzenblad wordt een indicatieve afname van 6000kg en 3000kg respectievelijk getoond voor de koffie. Is dit op basis van 125cc? Klopt het dat de indicatieve afnames bij 180cc verhoogd dienen te worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ja dit is op basis van 125cc. TNO maakt gebruik van onder andere PP bekers met een inhoud van 180cc. De dranken hebben dan een inhoud van 125cc dus de aantallen hoeven niet te worden verhoogd. Zie ook het antwoord op vraag 41.                                                                                                                                                                              |
| 18  | Bijlage A03 Format prijzenblad                       | In de huidige situatie wordt gesproken over 9 vendingautomaten. In het prijzenblad is echter geen ruimte opgenomen voor de prijsstelling van de vendingautomaten en ingrediënten. Kan de aanbestedende dienst dit aanpassen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eventuele vendingmachines dienen zelfstandig te worden geëxploiteerd door Dienstverlener. TNO draagt hier financieel niets aan bij, waardoor hier geen ruimte voor is opgenomen in het prijzenblad.                                                                                                                                                                                                             |
| 19  | Bijlage A03 Format prijzenblad                       | Opdrachtgever spreekt over een huurprijs per automaat. In de branche 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? | Ja, dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 20  | Bijlage C02 Concept Overeenkomst                     | Art.4.3. Gezien het contract start in 2025 zouden we de eerste indexatie willen mogen doorvoeren in 2026. Kunt u dit aanpassen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee hier gaat TNO niet mee akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 21  | Bijlage C02 Concept Overeenkomst                     | Art.4.3. In de overeenkomst staat: Indexcijfer "laatst bekende maand". Gaat u akkoord dit te wijzigen in augustus, zodat we niet bij opeenvolgende jaren juli met augustus of v.v. moeten vergelijken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee dit is niet akkoord. In artikel 4.3 in de Overeenkomst heeft TNO aangegeven dat de waarde E0 de waarde van dezelfde maand van het voorafgaande jaar is. Dit heeft TNO op deze manier opgenomen in de overeenkomst omdat op voorhand niet zeker is dat het definitief vastgestelde cijfer voor een bepaalde maand 2 maanden voor 1 januari bekend is gemaakt door het CBS. Zie ook het antwoord op vraag 72. |
| 22  | Bijlage C02 Concept Overeenkomst                     | Art. 4.4. Wij willen u vragen dit artikel uit de overeenkomst te verwijderen. Er wordt namelijk aangegeven volgens welke indexaties er geïndexeerd mag worden. Dan lijkt het ons overbodig om dit nog te laten goedkeuren. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee dit is niet akkoord. TNO wil kunnen toetsen of het voorstel van Leverancier overeenkomstig artikel 4.3 uit de Overeenkomst is.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 23  | Bijlage C02 Concept Overeenkomst                     | 6.1 Voor beide partijen dient te worden opgenomen dat in geval van een tekortkoming onder de Overeenkomst altijd een schriftelijke ingebrekestelling wordt toegestuurd, met daarin een redelijke termijn voor nakoming. Is dit akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dit is niet akkoord. In Bijlage C05 Programma van Eisen hoofdstuk 6 is een uitgebreide regeling opgenomen met daarin per KPI een procedure van herstel.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 24  | Bijlage C02 Concept Overeenkomst                     | 7.3 De aansprakelijkheid dient tevens beperkt te worden tot de directe schade. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan schade door bedrijfsstagnatie, omzetschade, gederfde winst, imago-schade, milieuschade en letselschade. Deze beperkingen zijn niet van toepassing indien sprake is van opzet of grove nalatigheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TNO gaat akkoord met het uitsluiten van indirecte schade waarbij "indirecte schade" limitatief wordt gedefinieerd als: "reputatieschade, gederfde winst en gemiste besparingen."                                                                                                                                                                                                                                |
| 25  | Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022 | Art. 8.4. In kader van goed partnerschap willen wij u vragen deze boeteclausule niet van toepassing te verklaren op deze overeenkomst. Opdrachtgever kan indien zij in een dergelijk geval schade heeft 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. Dan worden we twee keer voor hetzelfde feit gestraft. Gaat u akkoord om in de Overeenkomst op te nemen dat art. 8.4 AIV niet van toepassing is?                                                                                                                                                                                                                     | TNO gaat akkoord met het buiten toepassing verklaren van artikel 8.4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Nr. | Onderwerp                                            | Ingekomen vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord TNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26  | Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022 | Art. 8.5. Het is niet redelijk dat als opdrachtgever de levering uitstelt, de eventuele meerkosten voor rekening van Inschrijver komen; opdrachtgever stelt de levering immers uit. Gaat u akkoord om in de overeenkomst op te nemen dat in geval van art. 8.5 AIV meerkosten veroorzaakt door uitstel van levering op verzoek van Opdrachtgever voor rekening van Opdrachtgever komen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TNO gaat akkoord met het buiten toepassing verklaren van artikel 8.5.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 27  | Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022 | Art. 7 en 11.1 Graag in aanvulling op deze bepalingen in de Overeenkomst opnemen dat Keuring uiterlijk binnen 5 dagen na ontvangst van de goederen en diensten dient plaats te vinden en dat Inschrijver binnen deze termijn door de Klant wordt geïnformeerd of de goederen zijn goedgekeurd of afgekeurd. Het is niet redelijk dat Inschrijver moet wachten op de Keuring van de Klant met het gevolg dat Inschrijver moet wachten tot haar facturen worden betaald. Is dit akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Als TNO ervoor kiest om de goederen van Leverancier te keuren, dan zal TNO dit binnen redelijke termijn doen en niet onnodig vertragen.                                                                                                                                                                                       |
| 28  | Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022 | Art. 11.4. Om te voorkomen dat door verrekeningen de betalingen niet matchen met de facturatie/interne administratie van Inschrijver, willen we u vragen om aanvullend op art. 11.4 AIV op te nemen dat verrekening alleen mogelijk is met schriftelijke toestemming van Inschrijver. Gaat u daarmee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Niet akkoord met het opnemen van instemming van Inschrijver. Wel zal TNO in geval van verrekening aangeven welke vorderingen worden verrekend.                                                                                                                                                                                |
| 29  | Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022 | Art. 18.1 en 19. Wij vragen u in de overeenkomst op te nemen dat deze bepaling niet van toepassing is. Inschrijver draagt namelijk op geen enkele wijze haar intellectuele eigendomsrechten over. Om die reden stellen wij voor in de overeenkomst het volgende opnemen: "Alle rechten van intellectuele eigendom ter zake van apparatuur, ingrediënten, condimenten, 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 Inschrijver of diens leveranciers. De levering van deze zaken strekt niet tot enige overdracht van de rechten van intellectuele eigendom." Gaat u hiermee akkoord? | Akkoord met als uitzondering de in wens KW 3 te ontwikkelen innovatie (in een proeftuin/living lab) met betrekking tot de warme- en koude drankenvoorzieningen bij TNO.                                                                                                                                                       |
| 30  | Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022 | Art. 22.3 sub h AIV. Inschrijver heeft een duurzaamheidsbeleid dat gelijkwaardig is aan ISO20400 en ook onderbouwd kan worden met diverse belegstukken. Kunt u in de overeenkomst verwerken dat een duurzaamheidsbeleid gelijkwaardig aan ISO20400 ook volstaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | TNO gaat akkoord met de aanpassing van artikel 22.3 sub h dat het duurzaamheidsbeleid van Leverancier gelijkwaardig is aan ISO 20400.                                                                                                                                                                                         |
| 31  | Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022 | Art. 24. 2. wij kunnen er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever zelf of via derden reparaties laat uitvoeren op onze machines. Wij kunnen namelijk dan geen aansprakelijkheid meer accepteren en zal eventueel aangebrachte schade voor rekening komen van Opdrachtgever. Daarom graag het verzoek deze laatste zin van art 24.2 niet van toepassing te verklaren op deze overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Niet akkoord. TNO wijst erop dat deze bevoegdheid alleen ontstaat indien leverancier een gebrek niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld, opgeheven of weggenomen.                                                                                                                                                    |
| 32  | Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022 | Art. 27.2. Onmiddellijke beëindiging is een wel erg zware sanctie om direct bij niet-nakoming in te roepen. Het is gebruikelijk dat wanneer Inschrijver niet deugdelijk nakomt Inschrijver eerst in gebreke wordt gesteld en een redelijke termijn krijgt om alsnog na te komen alvorens de Klant tot eventuele juridische acties, zoals onmiddellijke beëindiging, kan overgaan. Kunt u deze bepaling conform deze aanpassingen accepteren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Niet akkoord. TNO wil de mogelijkheid hebben om zonder ingebrekestelling rechtsmiddelen uit te oefenen. Hierbij past wel de kanttekening dat het niet in het belang van TNO is om hiervan lichtvaardig gebruik te maken. Zie ook de herstelprocedure per KPI zoals omschreven in Bijlage C05 Programma van Eisen hoofdstuk 6. |
| 33  | Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022 | Art. 27.3 en 27.4. Graag in de Overeenkomst opnemen dat deze bepalingen niet van toepassing zijn. Inschrijver doet diverse investeringen om een automatenpark bij de Klant te plaatsen, die Inschrijver pas na verloop van tijd terugverdiend. Een dergelijke opzeggingsbepaling (zonder enige grond) is dan ook niet redelijk. Daarnaast bevatten art. 27.1 en 27.5 AIV al voldoende mogelijkheden/gronden om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen. Gaat u met dit voorstel akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Niet akkoord voor TNO. In dit geval is art. 27.6 AIV van toepassing. TNO is bereid om de opzegtermijn in art. 27.6 AIV te verlengen naar 6 maanden. Verder bevestigt TNO dat een opzegging op basis van art. 27.6 altijd op goede gronden zal plaatsvinden. TNO zal Leverancier daarover informeren.                          |
| 34  | Bijlage C04 TNO-locaties en verbruik                 | Tab locatieoverzicht. Op een enkele locatie kan er niet gratis geparkeerd worden. Kan de Dienstverlener deze kosten declareren bij Opdrachtgever?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Op dit moment is de enige locatie waar niet gratis geparkeerd kan worden door de operator Den Haag, Anna van Buerenplein. Op alle andere locaties zijn er mogelijkheden dmv oa kenteken registratie dat de operator gratis toegang krijgt. Let op; dit geldt alleen voor de operator.                                         |
| 35  | Bijlage C04 TNO-locaties en verbruik                 | Tab locatieoverzicht. Op 13 van de 21 locaties is geen opslagruimte beschikbaar. Op welke manier kan de Dienstverlener waarborgen dat de producten op één plek gestationeerd kunnen worden en risicovrij is van diefstal?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Voor de locaties in Delft is er een opslag beschikbaar op de Stieltjesweg, de andere locaties in de omgeving Delft kunnen vanuit deze locatie bevoorrad worden. Voor de overige locaties zal er een opslagruimte/ kast geplaatst worden.                                                                                      |
| 36  | Bijlage C04 TNO-locaties en verbruik                 | Tab overzicht consumpties. In dit overzicht staan ook koud waterconsumpties. Kunt u bevestigen dat er geen koud waterunit gewenst wordt in de luxe- en reguliere koffiemachines?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Koud water unit is niet gewenst in de luxe voorziening. In de reguliere voorziening is deze enkel gewenst als er één automaat in de pantry wordt geplaatst. Als er twee automaten wenselijk zijn dan een reguliere voorziening en een waterbar.                                                                               |
| 37  | Bijlage C04 TNO-locaties en verbruik                 | Tab afname ingrediënten. Kunt u bevestigen dat de totale afname een vermenigvuldiging is van de inhoud verpakking x totale afname? Bv koffie is 1.101 x 8 x 1 kg =                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ja, dat betreft dan 8808 kilo koffie. Zie ook het antwoord op vraag 14, er zijn aantallen gewijzigd. De bijlage C04 wordt aangepast gepubliceerd.                                                                                                                                                                             |
| 38  | Bijlage C05 Programma van Eisen                      | Heeft inschrijver juist begrepen, dat inschrijver ook verantwoordelijk is voor het afvoeren van de droes vanaf uw locaties en ook voor de verwerking hiervan. En dat de kosten hiervoor in de aanbieding dienen te zijn begrepen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja, dat is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 39  | Bijlage C05 Programma van Eisen                      | U gaat met verse melk werken, verzorgt TNO ook de benodigde koeling om melk koel te bewaren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dat is verschillend per locatie, op de ene locatie voorziet TNO een koelkast bij de luxevoorziening daar waar dat niet mogelijk is zal een koelkast worden geplaatst in de opslag.                                                                                                                                            |
| 40  | Bijlage C05 Programma van Eisen                      | Is het toegestaan om vanaf start van het contract refurbished circulaire automaten te leveren? Of dienen de automaten bij start fabrieksnieuw te zijn en nog niet eerder in de markt ingezet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Het is toegestaan volledig assortiment refurbished automaten in te zetten of een combinatie van refurbished en nieuw, zolang de uniformiteit kan worden geborgd en de automaten kunnen voldoen aan alle eisen gesteld in het Programma van Eisen.                                                                             |
| 41  | Bijlage C05 Programma van Eisen                      | U geeft aan 180 cc bekertjes en 180 cc inhoud. Om een goede kop bonen koffie te serveren adviseren wij u om de standaard in de markt aan te houden, een 180 cc beker met een inhoud van minimaal 125 cc voor koffie(s) en minimaal 65 cc voor espresso. Een grotere minimale hoeveelheid gaat ten koste van kwaliteit (overextractie met teveel bitter in uw koffie). Neemt u ons advies over?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja, dat is correct. TNO maakt gebruik van onder andere een PP beker met een inhoud van 180cc, een drank van 180 cc is dan uiteraard niet mogelijk. Een inhoud van 125 cc voor koffie(s) en 65cc voor espresso is akkoord.                                                                                                     |
| 42  | Bijlage C05 Programma van Eisen                      | Eis 3.3.3 Met hoeveel condimenten opbergmogelijkheden dient inschrijver rekening te houden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Het is niet duidelijk wat gevraagd wordt. In het PVE 3.4.2 staat beschreven hoeveel soorten condimenten geplaatst moeten worden.                                                                                                                                                                                              |
| 43  | Bijlage C05 Programma van Eisen                      | Eis 3.3.5 Er zijn geen verse melk machines en waterautomaten in de markt met minimaal A+++. Voor deze automaten wordt geen gebruik gemaakt van energielabels. Alleen de automaten met topping zijn verkrijgbaar als A++.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Het is akkoord om de eis A+++ te laten vervallen voor de luxe voorziening. Voor de reguliere voorziening houdt TNO vast aan de eis A+++                                                                                                                                                                                       |

| Nr. | Onderwerp                       | Ingekomen vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord TNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44  | Bijlage C05 Programma van Eisen | Eis 3.4.1 In luxe automaten is het niet mogelijk om melk en suiker toe te voegen. Er is alleen verse melk en koffie aanwezig. Kunt u deze eis laten vervallen voor suiker en melktoevoegingen. U vraagt immers ook losse sachets uit?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ja, de melk en suikertoevoegingen vanuit de automaat zijn per abuis ook bij de luxe voorziening genoteerd. Dit geldt alleen voor de reguliere voorzieningen. Bij de luxe voorzieningen kan dit middels sachets worden toegevoegd.                                                                                                                                    |
| 45  | Bijlage C05 Programma van Eisen | Eis 3.5 Mogen de afvalstromen van TNO gebruikt worden om productverpakkingen (zakken van de koffie, lege melkpakken etcetera) af te voeren. Het is ondoenlijk om onze operators het afval dagdagelijk mee te laten nemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dat is toegestaan waarbij de Inschrijver zich moeten houden aan het afvalscheiden wat op alle TNO locaties van toepassing is.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 46  | Bijlage C05 Programma van Eisen | U vraagt optioneel het zelfstandig exploiteren van vendingautomaten. Dienen wij hier al een voorstel voor aan te leveren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee, dat mag tijdens implementatie of tijdens de contractperiode.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 47  | Bijlage C05 Programma van Eisen | Is inschrijver verplicht te leveren op dienstverlening die optioneel binnen de scope van de opdracht valt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja dat is verplicht. TNO zal de keuze maken dit wel/niet te willen afnemen bij Dienstverlener.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 48  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.2 : Uitgangspunt is dat op alle locaties dezelfde modellijn automaat wordt aangeboden. In onze ervaring versterken de verschillende concepten elkaar door juist een onderscheid in (machine) aanbod. Op die manier stimuleer je de luxe automaten als ontmoetingsplekken en nodig je mensen uit een stukje te lopen (=itaal). Klopt onze aanname dat er onderscheid in modellijn gemaakt kan worden tussen de reguliere als de luxe automaten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja, dat is correct. TNO bedoeld dat we op alle locaties dezelfde reguliere automaten willen zien evenals de luxe automaten.                                                                                                                                                                                                                                          |
| 49  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.2 Kunt u al aangeven met hoeveel meubels wij rekening dienen te houden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Conform het prijzenblad zijn dit er circa 80.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 50  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.2 Dienstverlener ervoor te zorgen dat er bij elke automaat ruimte is om condimenten te plaatsen. Echter is de dienst voor het leveren voor onderzetmeubels optioneel. Indien TNO geen gebruik wenst te maken van deze optionele dienst kan de Dienstverlener geen aanbod doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee, de dienst voor het leveren van onderzetmeubels is niet optioneel. TNO wenst alleen nog de keuze te maken voor huur of koop van de onderzetmeubels.                                                                                                                                                                                                              |
| 51  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.2.1 Kunt u aangeven welke dosering nu van toepassing is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dit is niet relevant en wordt niet gedeeld. Dienstverlener dient dit naar eigen expertise in te schatten.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 52  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.3.1 Koud waterautomaat. "De automaat heeft een door de gebruiker regelbare dosering van inhoud", dit is niet mogelijk bij onze watertaps. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dit is akkoord mits er meer dan één dosering geselecteerd kan worden, bijvoorbeeld klein en grotere bekerinhoud.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 53  | Bijlage C05 Programma van Eisen | Eis 3.3.3. Uit ons onderzoek is gebleken dat gebruikerstevredenheid een combinatie is van alle zintuigen. Naast proeven en ruiken, spelen ook het zien en de merkebeleving een essentiële rol. Om deze reden voeren wij altijd subtiel onze merkuiting zichtbaar op de display van de machine en op de machine zelf. Gezien het belang van merkebeleving en het creëren van een positieve ervaring voor de gebruiker, adviseren wij ten stelligste dat de eis met betrekking tot onze merkuiting komt te vervallen. Wij zijn ervan overtuigd dat dit zal bijdragen aan een betere gebruikerservaring. Wij verzoeken u deze eis te laten vallen. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                     | Dit is akkoord mits TNO vooraf goedkeuring verleend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 54  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.3.3c Is er in elke opslag plaats voor een koelkast om de melk voor te koelen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dat is verschillend per locatie, op de ene locatie voorziet TNO een koelkast bij de luxevoorziening daar waar dat niet mogelijk is zal een koelkast worden geplaatst in de opslag.                                                                                                                                                                                   |
| 55  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.3.4b U stelt dat er geen gebruik wordt gemaakt van meerdere schermen waartussen 'geswiped' kan worden. Echter geeft u vervolgens de dranken die gewenst zijn in 3.4.1 aan en in 3.3.1 wordt genoemd dat de gebruiker de sterkte moet kunnen regelen. Deze dranken moeten dan met melk, plantaardig en met suiker uitgegeven kunnen worden en op diverse sterktes. Als alles op 1 pagina moet heb je snel berekend 24 drankvarianten. Dat zal op 1 pagina niet overzichtelijk worden. Is het toegestaan om op 1 scherm de drankkeuzes uit 3.4.1 te laten zien en vervolgens middels een vervolgkeuzescherf voor de varianten aan te geven? Voorbeeld: je drukt op Cappuccino. Daar krijg je een scherm waar je kan kiezen voor suiker, melk of plantaardige, met zonder suiker + sterkte regeling. gaat u hiermee akkoord? | Ja, dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 56  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.3.5. Machines met verse melk kunnen geen energielabel kunnen hebben volgens de European Vending Association (EVA). Kunt u deze eis met betrekking tot de verse melk machines laten vallen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Deze vallen inderdaad buiten de nieuwe norm (EN IEC 63252:2020): "The following types of vending machine are excluded from this document: - drink machines dispensing hot and/or cold drinks into cups". TNO laat deze eis vervallen voor de machines die zowel gekoelde melk als warme dranken schenken.                                                            |
| 57  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.3.5 Er zijn niet veel koffiemachines met energielabel A++ in de markt (hoger is nog uitzonderlijker), bovendien beperkt dit het aantal in te zetten koffiemachines en kan deze inschrijver niet dezelfde lijn aanbieden als de verse melk machines. Gaat u akkoord om A++ als minimale eis te vervangen voor energielabel A?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Het is akkoord om de eis A++ te laten vervallen voor de luxevoorziening. Voor de reguliere voorziening houdt TNO vast aan de eis A++                                                                                                                                                                                                                                 |
| 58  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.4.1 Mogen wij ingredienten aanbieden met een vergelijkbaar keurmerk en die voldoet aan de eisen zoals gesteld door RFA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ja, dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 59  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.4.1 Een koud waterunit in de reguliere koffiemachine beperkt het aanbod enorm en houdt ook in dat de inschrijver geen koffiemachine kan aanbieden in dezelfde stijl als de verse melkmachine. Gaat u akkoord met het optioneel aanbieden van een koud waterunit in de reguliere koffiemachines?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Zie ook het antwoord op vraag 48. De reguliere machines en luxe machines zijn twee verschillende concepten en mogen een andere stijl betreffen zolang deze beide een representatieve uitstraling hebben die past binnen de uitstraling van de locaties. Het is niet akkoord om een koud water unit in de reguliere machines optioneel aan te bieden, dit is een eis. |
| 60  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.4.1 In één van onze koffiemachines die we voor ogen hebben op de locaties waar minder koffie gedronken wordt kan geen suiker. Gaat u ermee akkoord om deze eis te laten vervallen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Het is akkoord, enkel alleen op locaties waar minder dan 50 pandgebruikers gehuisvest zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 61  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.4.1 Kunt u bevestigen dat de verse melkmachines geen koud water dienen te bevatten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dat is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Nr. | Onderwerp                       | Ingekomen vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord TNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 62  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.4.1 Momenteel maakt TNO enkel gebruik van bonenmachines met instant melk. In de nieuwe overeenkomst worden er ook een aantal bonenmachines met verse melk gevraagd. Hiervoor zijn andere aansluitvoorwaarden nodig, waaronder een afvoer voor de verse melk. Kunt u bevestigen dat deze worden aangelegd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | TNO zal zorgdragen voor de technische aanpassingen/aansluitingen. Tijdens de implementatieperiode kan afgestemd worden wat specifiek nodig is.                                                                                                                                                                                                                                               |
| 63  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.5 In de huidige situatie worden de automaten niet dagelijks onderhouden, in de gewenste situatie moet dat op ten minste de locaties met luxe automaten wel het geval zijn. Wat is hier de reden van als de HACCP aangeeft dat dagelijks niet noodzakelijk is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | TNO is in de veronderstelling dat wanneer gebruik gemaakt wordt van verse melk er dagelijks schoonmaak werkzaamheden uitgevoerd moeten worden aan bijvoorbeeld de melkslang. Wanneer dit volgens Inschrijver niet nodig is conform regelgeving, dan is dagelijks onderhoud niet noodzakelijk. Inschrijver mag zelf inschatten wat nodig is om de gewenste kwaliteit te realiseren en borgen. |
| 64  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.5 Onze operators komen vooral met het OV en de fiets en hebben geen mogelijkheid om het afval zelfstandig af te voeren. Mogen wij voor het afvoeren van verpakkingsmateriaal gebruik maken van de afvalstromen bij TNO?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Zie het antwoord op vraag 45.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 65  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.8.1 U stelt hier een aantal eisen aan de bekvoorziening. Wij kunnen niet aan alle opties voldoen. Gezien dit gedeelte optioneel is, mogen wij er ook voor kiezen geen aanbod hiervoor te doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dit is niet akkoord, Inschrijver staat vrij om voor de optionele dienstverlening te gaan samenwerken met een derde partij.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 66  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.8.3, 'Aanschaf meubels/onderkasten'. Wij kunnen geen onderkasten aanbieden op basis van huur. Wel op basis van koop. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Zie het antwoord op vraag 15.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 67  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 4.4 Verwacht TNO dat KWIS terugkoppelingen via hun systeem worden gedaan of kan dit rechtstreeks naar een emailadres van Servicedesk Facilities?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De terugkoppelingen op de KWIS meldingen gaan via de Servicedesk Facilities.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 68  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 4.4.2 U geeft aan dat een klacht een oplostijd van een werkdag heeft. Wij kunnen niet garanderen dat elke klacht binnen een werkdag is opgelost. Complexe klachten kunnen langer duren. Wij verzoeken u dit te laten vallen. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Deze eis komt niet te vervallen. Wanneer het een complexe klacht bevat die meer tijd vereist dan ontvangt TNO graag binnen een werkdag een overzicht van de acties die ondernomen zullen worden om de klacht op te lossen.                                                                                                                                                                   |
| 69  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 4.4.2 U geeft aan dat bij een eerste-lijn-storing en reactietijd van 1 uur geldt. Kunt u een toelichting geven wat u exact hierbij verwacht?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Onder de reactietijd verstaan we in behandeling nemen van de melding, vanaf dit moment gaat de oplostijd in.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 70  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 4.4.2 U geeft aan dat bij een eerste-lijn-storing en oplostijd van 2 uur geldt. Een oplostijd van 2 uur is zeer uitdagend en niet gebruikelijk in onze markt. Kunt u deze eis aanpassen naar 4 uur?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dit is niet akkoord, TNO houdt vast aan deze eis omdat dit gaat om de locaties waar slechts één voorziening is, waardoor er helemaal geen koffie beschikbaar is wanneer de machine in storing staat. Het staat de Inschrijver vrij om mee te denken in een creatieve oplossing binnen de oplostijd van 2 uur.                                                                                |
| 71  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 8.1 U stelt hier eis waaraan we niet kunnen voldoen volgens onze Privacy overwegingen. Het laten checken van onze medewerkers bij de LSO van TNO voor het boeken van vakantie of hun vakantiebestemming en of die niet niet in strijd is met de ABDO-richtlijnen en of het gekozen vakantieland niet onder de risicolanden valt, kunnen wij niet mee akkoord gaan. Kunt u deze eis laten vallen?                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dat is akkoord, dit is niet van toepassing voor de uitvoerende medewerkers van de Inschrijver. Dienstverlener is verplicht zich te committeren aan de ABDO richtlijnen en deze intern op te volgen.                                                                                                                                                                                          |
| 72  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 9.2 Kunt u aangeven over welke periode vs welke periode de indexatie geldt ? Ons voorstel is om dit van oktober vs oktober te doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Akkoord. Er dient 2 maanden voor de mogelijkheid tot indexatie per 1 januari een schriftelijk onderbouwd voorstel aangeleverd te worden. De laatst vastgestelde cijfers zullen dan waarschijnlijk oktober betreffen.                                                                                                                                                                         |
| 73  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 9.2 Wij stellen voor om Ingredienten via CPI Koffie, Thee, Cacao te indexeren. Deze CPI is specifiek samengesteld om prijsveranderingen in deze productcategorieën bij te houden. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee, is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 74  | Bijlage C05 Programma van Eisen | Aanbestedende dienst wil een aanbod gericht op een gezonde en duurzame werkomgeving. Kan de aanbestedende dienst concreet maken wat de uitgangspunten zijn voor een gezonde en duurzame werkomgeving?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De uitgangspunten voor een gezonde en duurzame werkomgeving zijn het aanbieden en stimuleren van de plantaardige opties, het stimuleren van drinken van water, het faciliteren van de luxe voorziening die iets verder gelegen is van de werkplek waardoor men meer stappen moeten zetten. Het bewust niet aanbieden van oplossoepen.                                                        |
| 75  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.3.1 geeft aan dat het mogelijk moet zijn om koffiedroes via een droesdoorvoer in een ruimte onder te automaat op te vangen. Is deze doorvoer reeds aanwezig op elke locatie waar de automaat geplaatst moet worden ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | In de huidige vaste aanrechtbladen is de droesdoorvoer aanwezig. In de meubels die door Inschrijver worden geplaatst moet dit door Inschrijver worden geregeld.                                                                                                                                                                                                                              |
| 76  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.4.1 Vanuit de koudwater automaten dient naast koud ook heet water beschikbaar te zijn. Deze kan ook uit de automaat zelf gehaald worden. Is de aanbestedende dienst akkoord met het aanbieden van een koud water unit zonder heet water die op alle fronten beter aansluit bij de duurzaamheids, vitaliteits en gezondheidsdoelstellingen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nee, dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 77  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.4.1 Aanbestedende dienst wil dat er via de reguliere koffieautomaten zowel plantaardige als dierlijke melktoppings worden aangeboden. Moeten beide varianten standaard worden opgenomen in het ingrediëntenaanbod van de koffieautomaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ja, dat is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 78  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.4.2 beschrijft de condimenten die binnen de scope vallen. Inschrijver mist hierbij de soep varianten. Wil de aanbestedende dienst deze ook toevoegen aan de condimentenlijst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | TNO heeft er bewust voor gekozen om de soep niet op te nemen in de condimentenlijst omdat dit niet past binnen het aanbod van gezonde voeding.                                                                                                                                                                                                                                               |
| 79  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.8.2 Exploitatie van de vendingmachies is optioneel binnen de scope waarbij de aanbestedende dienst een voorstel kan opstellen. Op welke manier kan de inschrijver haar voorstel presenteren en wordt dit voorstel dan onderdeel van de gunning?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nee, dit voorstel is geen onderdeel van de gunning. Dit mag tijdens de implementatieperiode of later gedurende de contractperiode aangeleverd worden.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 80  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 5.2.2. Aanbestedende dienst vraagt inschrijver inzichtelijk te maken hoe deze invulling geeft aan levensduurverlenging. Kan de inschrijver er vanuit gaan dat dit na gunning moet gebeuren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja, dat is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 81  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.2. Opdrachtgever geeft aan dat in de reguliere automaten zowel plantaardig als dierlijke melk in poedervorm als keuzemogelijkheid aangeboden dient te worden. Dient dit voor elke beschikbare consumptie in de automaat een keuzemogelijkheid te zijn voor consument?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie antwoord op vraag 77.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 82  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.2 Opdrachtgever eist dat de luxe automaten voorzien worden van verse dan wel lang houdbare melk uit gekoeld pak / reservoir. Staat Opdrachtgever open voor een innovatief alternatief voor de verse melkoplossing, waarbij geen gebruik wordt gemaakt van de standaard verse en gekoelde melkvoorziening? Indien de kwaliteit van de consumpties gelijk blijft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja, dat is akkoord. Dit innovatieve alternatief kan worden aangeboden als onderdeel van de smaaktest.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 83  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.3.4. Opdrachtgever stelt dat de volledige keuzemogelijkheden aan consumpties in één oogopslag zichtbaar dient te zijn voor de gebruiker en dat er niet 'geswiped' hoeft te worden om meerdere opties te kunnen bekijken. Inschrijver stelt dat het scherm van de automaat functioneert om beleving aan de koffieconsumptie te creëren, hierbij is de visualiseren van de verschillende consumpties van belang. Bij het laten zien van alle mogelijke consumpties in één oogopslag wordt visualisatie van de verschillende mogelijke consumpties erg beperkt. Is Opdrachtgever bereid om deze eis te laten vervallen om zo via het scherm meer beleving te creëren? | Zie antwoord op vraag 55.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 84  | Bijlage C05 Programma van Eisen | 3.8.2. Opdrachtgever stelt de eis voor een overwegend gezond en duurzaam assortiment in de vendingmachines. Wat is voor Opdrachtgever de definitie van gezond en duurzaam? Graag een uitgebreidere toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie antwoord op vraag 74.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Nr. | Onderwerp                                                             | Ingekomen vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord TNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 85  | Bijlage C05 Programma van Eisen                                       | 3.8.3. Opdrachtgever staat open voor het huren of kopen van meubels. Is Opdrachtgever bereidt om zich te commiteren aan het kopen van de meubels, wanneer dit na gunning en in de loop van de Overeenkomst ter sprake komt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | TNO begrijpt de vraag niet volledig. Er dienen sowieso meubels worden geleverd. TNO wenst enkel nog de keus maken tussen huur en koop, afhankelijk van de prijsstelling in de inschrijving.                                                                                                                                             |
| 86  | Bijlage C05 Programma van Eisen                                       | 6.2 Hoe wordt de klanttevredenheid op dit moment getoetst door TNO en hoe zal dit in de aankomende contractperiode worden getoetst? Daarnaast kan Opdrachtgever aangeven wat het huidige cijfer (op een schaal van 1 - 10) bedraagt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Op dit moment wordt dit getoets aan de hand van een enquête en/of klantpanel. De aankomende contractperiode zal dit waarschijnlijk zo blijven, waarbij TNO jaarlijks een meetmoment zal organiseren. Het huidige cijfer voor de beleving van de consumptie is een 6,6 en het huidige cijfer voor de beleving van de automaat is een 7,2 |
| 87  | Bijlage C05 Programma van Eisen                                       | 3.2 Het is de inschrijver niet helemaal duidelijk of TNO een voorstel wenst te ontvangen o.b.v. fabrieksnieuwe of refurbished apparaten? Door fabrieksnieuwe automaten uit te vragen is het soeelveld voor de inschrijvers gelijk en is een vergelijk makkelijker te maken. Indien er gebruik gemaakt mag worden van refurbished automaten zou de huidige leverancier een groot voordeel hebben t.o.v. de andere inschrijvers doordat deze een groot deel van de huidige automaten kan laten staan. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat, om gelijke kansen te creëren, inschrijvers moeten inschrijven met fabrieksnieuwe automaten? | Zie antwoord op vraag 40.<br>Alle huidige automaten zijn einde levensduur, het voordeel voor de huidige dienstverlener is er niet volgens TNO.                                                                                                                                                                                          |
| 88  | Bijlage C05 Programma van Eisen                                       | 4.4.2 Aanbestedende dienst vraagt om een oplostijd van 2 of 4 uur bij eerste lijns storingen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit kantooruren zijn? En is de aanbestedende dienst bereid deze oplostijd te verruimen. Een garantie geven op een oplostijd van 2 uur is nagenoeg onmogelijk waar de inschrijver graag zou willen zien dat 2 uur 4 uur wordt op de locaties waar 1 automaat staat.                                                                                                                                                                                                                                 | Het betreft hier de openingstijden van de locaties zoals weergegeven in bijlage C04. Zie verder het antwoord op vraag 70.                                                                                                                                                                                                               |
| 89  | Bijlage C07 Serviceconcept warme- en koude drankenvoorziening verkort | IN het serviceconcept wordt de gewenste situatie besproken waarbij wordt aangegeven dat er budget is voor innovatie en ontwikkeling. Echter geeft de beantwoording en het prijzenblad geen mogelijkheid om de creativiteit en expertise van de inschrijver te gebruiken om tot een ideale invulling van de ontmoetingsruimtes te komen. Is de aanbestedende dienst bereid om dit toe te voegen aan de beantwoording of de ruimte te geven dit te kunnen presenteren?                                                                                                                                                                        | De invulling van de ontmoetingsruimte is de verantwoordelijkheid van TNO en wij verwachten hiervan geen voorstel.                                                                                                                                                                                                                       |