

1^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1^e Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag Sanitaire voorzieningen gemeente Almere, met ons kenmerk IA2025.01.06.

Naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen zijn aanpassingen gemaakt in een aantal documenten. Deze aangepaste versies zijn als bijlage toegevoegd aan dit document; dit betreffen:

- Bijlage 01 Programma van Eisen V2.
- Bijlage 02 Productspecificatie V2
- Bijlage 05 Calculatiemodel_Prijzenblad V2;

N.B. De eerder met de offerteaanvraag gepubliceerde bijlagen komen hiermee te vervallen

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

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

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

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is 18 september 2025 gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Prijzenblad kolom i	Kunt u toelichten wat u verwacht in deze kolom met prijsopbouw inclusief percentages? Inschrijver stelt voor deze kolom te laten vervallen.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. Een aangepaste 'Bijlage 05_Calculatiemodel_Prijzenblad V2' wordt als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd. Zie ook vraag 48 en vraag 56.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Bijlage 2 productspecificaties bijlage 8	Kunt u de adressen doorgeven van de locaties OSC en de Voetnoot waar de wisselfrequentie 2 keer per 4 weken is voor de dames hygiëne container?	De adressen van de locaties OSC in Almere zijn: <ol style="list-style-type: none"> 1. Rosalind Franklinweg 6, 1341 HZ 2. Sas van Gentlaan 10-12, 1324 CT 3. Pierre de Coubertinplein 6, 1362 LA 4. IJsselmeerweg 48, 1316 RK 5. Marathonlaan 12, 1318 EE 6. Pierre de Coubertinplein 4, 1362 LB 7. Kampenweg 7, 1324 SB 8. Ambonstraat 1-2, 1335 JV 9. A. Boekenweg 1, 1333 VD 10. Parkwerf 138, 1354 EB Het adres van de Voetnoot is: Stadhuisplein 2, 1315 HT
3	Bijlage 2 productspecificatie punt 6.	De toiletrolhouder met 3 rollen hebben weinig leveranciers in het productenpakket, waardoor u met deze eis veel partijen uitsluit. Daarom stelt inschrijver voor de eis van 3 rollen te laten vervallen. Is dit akkoord?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Omdat deze eis alleen geldt voor de openbare toiletten van het Stadhuis.
4W	Bijlage 2 productspecificatie	U vraagt een luchtverfrisser uit op batterijen. Is het ook toegestaan een luchtverfrisser aan te bieden op basis van verdamping die geen batterijen nodig heeft en daardoor beter aansluit op uw duurzaamheidsdoelstellingen?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel, maar de luchtverfrisser dient zonder netwerkstroom te worden aangedreven en dezelfde geursensatie af te geven.
5	Bijlage technische bekwaamheid	Wat bedoelt u exact bij punt 6 data? Bedoelt u hiermee de startdatum en eventuele einddatum van de opdracht?	Uw aanname is correct. Met data bedoelt de aanbestedende dienst de start- en eventuele einddatum van de opdracht.
6	Programma van eisen paragraaf 7.2	In zowel paragraaf 7.2 als 7.3 spreekt u over managementinformatie. Welke informatie wil gemeente Almere op welk moment ontvangen?	De informatie, die de aanbestedende dienst wenst te ontvangen staat duidelijk omschreven in paragraaf 7.2 en 7.3.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Programma van eisen 4.11	Gezien de aard van de gevraagde dienstverlening zijn responstijden van 2 uur en 4 uur in de weekenden niet realistisch. Kunt u de gevraagde responstijden van toepassing verklaring op werkdagen?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. In de weekenden kunnen er evenementen voorkomen op sommige locaties waarbij deze responsetijden nodig zijn voor een goed verloop. Zie ook vraag 43.
8	Programma van eisen paragraaf 4.10	Bij het voorraadbeheer geeft u aan 'voor diverse locaties'. In paragraaf 9 geeft u aan dat de prijzen inclusief alle service en navulling zijn. Dit impliceert dat het voorraadbeheer op alle locaties wordt uitgevoerd. Wilt u hierover duidelijkheid geven aan inschrijvers?	Uw aanneme is niet correct, omdat niet alle locaties beschikken over voorraadbeheer; dit geldt uitsluitend voor diverse locaties.
9	Programma van eisen paragraaf 4.8.	Kunt u toelichten op welke wijze gemeente Almere gebruik gaat maken van het bestelproces?	<p>Er wordt gebruik gemaakt van een interne applicatie. Het bestelproces ziet er als volgt uit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Almere (GA) → Aanvraag wordt per mail verzonden naar leverancier met gewenste artikelen; • Leverancier > Responstijdtijd – 2 uur; • Leverancier > Levering- zoals beschreven/ in overleg; • Leverancier > Afhandeling melding sturen vanuit leverancier; • GA > controle op uitvoering; • GA > Administratief gereed melding. <p>Het bestelproces is gebaseerd op de artikelenlijst die jaarlijks wordt geüpdatet. Zie ook vraag 44.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Programma van eisen paragraaf 4.5	Een creditnota van 10% op de totale contractwaarde is buitenproportioneel. Inschrijver stelt voor dit aan te passen naar maximaal 5% van de contractwaarde. Is dit akkoord? Zo niet, wilt u toelichten waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. In het PvE, paragraaf 4.3 staat de verdeling. De creditnota zal na ratio van de niet behaalde KPI's worden opgesteld.
11	Programma van eisen paragraaf 4.3	Wilt u bevestigen dat molest van alle KPI's is uitgesloten?	Ja, de aanbestedende dienst kan bevestigen dat molest van alle KPI's wordt uitgesloten.
12	Programma van eisen paragraaf 4.3 KPI 3	Wat verstaat u onder defecten?	Een defect is wanneer een sanitaire voorziening niet werkt, waardoor sprake is van vervanging, waarbij uitgesloten is dat er sprake is van molest. De ondernemer dient aan te tonen dat er sprake is van molest.
13	Programma van eisen paragraaf 4.3	Inschrijver stelt voor dat alleen de metingen tellen waarbij de te realiseren KPI binnen de invloedssfeer van inschrijver lag. Wilt u bevestigen dat dit zo is?	De aanbestedende dienst bevestigt dat de ondernemer aan kan tonen dat het defect en/of storing komt door molest of verkeerd gebruik, deze niet meetellen in de te realiseren KPI.
14	Programma van eisen paragraaf 4.3 KPI 3	Aantal meldingen per maand. Het aantal meldingen bedraagt maximaal 2 per locatie. Inschrijver stelt voor om dit aan te passen naar een aantal meldingen per een aantal dispensers. Want 2 meldingen op een locatie met 100 dispensers is in verhouding heel anders dan 2 meldingen op 20 dispensers. Wilt u de KPI hierop aanpassen?	De aanbestedende dienst eist een beschikbaarheid van de verbruiksvoorzieningen van 95% per locatie. Zie ook vraag 54 en vraag 69.
15	Programma van eisen paragraaf 4.2.2	Het demonteren van de dispensers wordt in onze branche altijd uitgevoerd door de nieuwe opdrachtnemer. Is dit voor u ook akkoord?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. Zie ook vraag 63.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	Programma van eisen 4.1	In het programma van eisen paragraaf 4.1 omschrijft u dat het type product per pand/locatie kan verschillen. Hierbij verwijst u naar bijlage 2 productspecificaties. De productspecificaties zijn hier niet afwijkend per pand of locatie. Kunt u toelichten wat u exact bedoelt?	De aanbestedende dienst heeft in bepaalde gebouwen zelf artikelen aangeschaft. In Bijlage '03 aantallen sanitaire middelen' staat aangegeven welke producten waar hangen. Het hangt van de locatie af wat er precies hangt.
17	Programma van eisen eis 2.3	Wat is in het overzicht exact het verschil tussen een gebruiker en een bezoeker?	Een gebruiker is bijvoorbeeld een beheerder van het pand, een bezoeker is iemand die alleen op bezoek komt.
18	Programma van eisen eis 2.3	Hoe zijn het aantal bezoekers gemeten?	De registratie van bezoekers wordt dagelijks op locatie bijgehouden door medewerkers van de sporthal en digitaal verwerkt in een Excel-document.
19	Programma van eisen eis 2.3	Hoe zijn het aantal gebruikers gemeten?	De registratie van gebruikers wordt dagelijks op locatie bijgehouden door medewerkers van de sporthal en digitaal verwerkt in een Excel-document.
20	Offerteaanvraag paragraaf 6 Checklist	Bedoelt u met de artikellijst een overzicht van de aangeboden producten (foto's en omschrijving)?	Uw aannahme is correct. De aanbestedende dienst wenst een artikellijst met prijs exclusief btw te ontvangen.
21	Offerteaanvraag 5.3.2 Subgunningscriterium 2	Kunt u de relatie tussen de vragen die u stelt in dit gunningscriterium en optimale kosten-batenverhouding uitgebreid toelichten, zodat inschrijver een helder beeld krijgt van de vraag die u stelt?	Zoals in de voetnoot van de offerteaanvraag staat toegelicht bedoelt de aanbestedende dienst het volgende: Dit subgunningscriterium betreft uitsluitend de kwalitatieve toelichting op de aanpak van implementatie en uitvoering. De beoordeling vindt plaats op basis van inhoudelijke argumentatie en niet op basis van de ingediende prijzen. De informatie in het prijzenblad wordt afzonderlijk beoordeeld onder het gunningscriterium prijs.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
22	Offerteaanvraag 5.3.2 Subgunningscriterium	Hoe kan inschrijver de optimale kosten-baten verhouding aantonen op basis van een implementatieplan?	Inschrijver kan de optimale kosten-baten verhouding op basis van een implementatieplan aantonen door een inhoudelijke onderbouwing (o.a. welke verbetering wordt er gerealiseerd, een gespecificeerde kostenraming etc.).
23	Offerteaanvraag 5.3.2 Subgunningscriterium 2.	Wat bedoelt met 'inzet van multifunctionele voorzieningen die kosten besparen'?	Met 'inzet van multifunctionele voorzieningen, die kosten besparen' wordt bedoeld dat er gebruik wordt gemaakt van o.a. middelen, ruimten of systemen die voor meerdere doelen tegelijk kunnen worden ingezet. Waardoor er kosten worden bespaard en er efficiënt gebruik van middelen wordt gemaakt.
24	Offerteaanvraag 5.3.2	Is het toegestane aantal pagina's 6 A4 waarvan inschrijver zelf de verdeling mag beoordelen? Of is het 2 A4 per subgunningscriterium?	De inschrijver bepaalt zelf de verdeling, zolang dit voldoet aan de voorwaarden zoals beschreven in paragraaf 5.3.2 'Subgunningscriterium kwaliteit'.
25	Offerteaanvraag 5.3.2	Wilt u het toestaan dat de totale beantwoording 9 A4 is, zodat inschrijver de afbeeldingen, stroomschema's etc. kan toevoegen op de relevante pagina?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.
26	Offerteaanvraag 5.3.	Wat verstaat gemeente Almere onder meerwaarde? Is dit meer dan het gevraagde?	Onder meerwaarde verstaat de aanbestedende dienst dat uw inschrijving de verwachtingen met betrekking tot deze wens overtreft.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	Offerteaanvraag 4.3.1.1	<p>Inschrijver beschikt over een adequate aansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering is afgesloten op het niveau van de holding, waarbij alle dochterondernemingen, waaronder Inschrijver, zijn meeverzekerd onder de polis van de moedermaatschappij. Op het verzekeringscertificaat staat expliciet vermeld dat zowel de holding als al haar dochtermaatschappijen onder de dekking van deze verzekering vallen. Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever dit aanmerkt als een zelfstandige invulling van het gestelde in paragraaf 4.3.1.1 (als de verzekering ook voldoet aan de gestelde bedragen) met betrekking tot de verzekering en dat er geen beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde?</p>	<p>De aanbestedende dienst bevestigt hierbij dat de verzekering, die is afgesloten op holding niveau, waarbij alle dochterondernemingen zij meeverzekerd onder de polis van de moedermaatschappij, beschouwd wordt als een zelfstandige invulling van paragraaf 4.3.1.1, mits de verzekering voldoet aan de gestelde bedragen en er geen beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde.</p>
28	Offerteaanvraag 4.1.3	<p>Wilt u het ook toestaan dat documenten digitaal worden getekend?</p>	<p>De aanbestedende dienst is akkoord dat documenten digitaal worden ondertekend.</p>
29	Offerteaanvraag paragraaf 1.9.	<p>Uw geraamde opdrachtwaarde lijkt erg hoog op basis van het aantal dispensers en de bezoekers- en gebruikersaantallen. Is deze correct en zo ja, waar is deze waarde op gebaseerd?</p>	<p>Er blijkt een omissie te zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken. De oorspronkelijke geraamde opdrachtwaarde over de volledige contractduur van 10 jaar bedraagt € 2.543.000,00. Omdat is gekozen voor een raamovereenkomst, wordt deze waarde verhoogd met 50%. Dit betekent dat de aangepaste opdrachtwaarde uitkomt op maximaal € 3.814.500,00.</p> <p>Let op: Een raamovereenkomst eindigt zodra de geraamde opdrachtwaarde is bereikt, ongeacht de resterende looptijd van het contract.</p> <p>Zie ook vraag 61 en vraag 73</p>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	Offerteaanvraag paragraaf 1.5	Kunt u toelichten waarom de aanschaf en onderhoud van toiletrolautomaten voor de sport- en gymzalen buiten de scope van de opdracht valt? Betekent dit dat de andere dispensers wel bij inschrijver worden afgenomen?	De toiletrolhouders in de sport- en gymzalen zijn aangekocht en vallen daarom niet binnen de scope van de opdracht. In bijlage 03 Aantallen sanitaire middelen' is een overzicht opgenomen voor afname van de huidige dispensers. Zie ook vraag 74.
31	Algemeen	Inschrijver wil u verzoeken de inschrijvingen niet te plaatsen in een open AI model, omdat de concurrentiegevoelige informatie hierin niet is beschermd. Wilt u bevestigen hiervan geen gebruik te maken?	De aanbestedende dienst conformeert zich aan haar eigen intern beleid betreffende AI en past dit met de nodige zorgvuldigheid toe.
32	Algemeen	Het tarief dient all in te zijn. In onze branche is het gebruikelijk een bandbreedte toe te passen met betrekking tot het verbruik om excessen in groei en krimp op te vangen, bijvoorbeeld 3% omhoog en naar beneden. Is dit akkoord voor gemeente Almere? Als u hiermee niet akkoord bent, kunt u dan toelichten waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel en eist een all-in tarief zodat de inschrijvingen goed vergelijkbaar zijn en geen discussie ontstaat over verbruiscorrecties. Om die reden wordt geen bandbreedte toegepast; het risico op fluctuaties in verbruik dient door de inschrijver te worden ingecalculleerd in het aangeboden tarief."
33	Algemeen	Wilt u de verbruiken van de afgelopen 3 jaar delen met inschrijvers? Zo hebben alle inschrijvers dezelfde gegevens om een inschrijving te doen en heeft niet alleen uw huidige leverancier dit voordeel (gelijk speelveld).	De aanbestedende dienst kan deze gegevens helaas niet aanleveren vanwege de commerciële belangen van de huidige leverancier.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Algemeen	Het is inschrijver nog niet helemaal duidelijk hoe u het voorraadbeheer wilt inrichten. Enerzijds legt u het voorraadbeheer neer bij de opdrachtnemer en anderzijds vraagt u om een bestelproces. Begrijpt inschrijver het correct dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het voorraadbeheer en het bestelproces enkel van toepassing is bij onverwachte tekorten? Als dit niet de juiste wijze vertaling is, wilt u dan toelichten hoe u het voorraadbeheer graag wilt inrichten (look in relatie tot de all-in prijs)?	De voorraden worden beheerd door de opdrachtnemer maar gemonitord door de opdrachtgever, zoals beschreven in het Programma van Eisen, paragraaf 4.10. Zie ook antwoord op vraag 9 over het bestelproces
35	Productspecificaties, 12	U vraagt ongebleekt toiletpapier uit. Ongebleekt toiletpapier is grauw van kleur en niet heel aantrekkelijk. Om die reden leveren wij standaard chloorvrij gebleekt toiletpapier. Bent u bereid uw eis 'ongebleekt' te laten vervallen?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de levering van chloorvrij gebleekt toiletpapier.
36	Productspecificaties, Algemeen	Molestbestendige hardware en hardware die niet open gebroken kan worden is geen realistische eis. In principe kan alles stuk wanneer hiervoor genoeg kracht wordt gebruikt. Wilt u deze eis afzwakken of achterwege laten?	Molestbestendige hardware is fysieke apparatuur die extra beveiligd is tegen moedwillige schade of destructie. De inschrijver moet kunnen aantonen, dat de hardware extra beveiligd is tegen moedwillige schade of destructie en moeilijk opengebroken kan worden. Zie ook vraag 40.
37	Conceptovereenkomst, 4.2	U geeft aan dat de offerte en prijscalculatie niet minder gunstig mag zijn dan de ingediende inschrijving. Indien u een hogere frequentie eist van de services zal de prijscalculatie hoger zijn dan de ingediende inschrijving. Wilt u deze bepaling nuanceren of anders niet van toepassing verklaren?	De aanbestedende dienst houdt aan wat in de conceptovereenkomst staat. Uw aanneme klopt dat bij een hogere frequentie de prijscalculatie hoger zal zijn dan de ingediende inschrijving.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
38	Conceptovereenkomst, 4.1	U verplicht Opdrachtnemer tot het doen van een offerte voor een spoedaanvraag binnen 1 werkdag. Kunt u toelichten of de eis om binnen 1 werkdag een offerte aan te leveren bij een spoedaanvraag geldt voor alle typen aanvragen, ongeacht complexiteit en benodigde afstemming? Is er ruimte voor een indicatieve prijsopgave bij complexe aanvragen, gevolgd door een definitieve offerte op een later moment?	Indien een aanvraag dermate complex blijkt te zijn dat hiervoor niet binnen 1 werkdag een offerte aangeboden kan worden wordt verwacht dat de opdrachtnemer wel binnen 1 werkdag dit aangeeft en een nieuw voorstel doet wanneer de offerte verwacht kan worden.
39	Conceptovereenkomst, 1.3 II	Binnen de aard van opdracht is er geen sprake van het verwerken van persoonsgegevens door een derde partij. Wilt u de verwerkerovereenkomst niet van toepassing verklaren?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.
40	Programma van eisen, 10	Kunt u toelichten wat onder 'molestbestendige hardware' wordt verstaan in de context van deze opdracht? Wordt hiermee verwezen naar een verhoogde robuustheid tegen vandalisme, of betreft dit een formele eis met juridische implicaties? Is er ruimte voor het toepassen van hardware met een verhoogde mate van beveiliging (slot, achterplaat etc.), zonder dat deze volledig molestbestendig is. In principe kan alles met voldoende kracht kapot.	Zie ook vraag 36
41	Programma van eisen, 6.1 laatste bullet	U eist van werknemers van opdrachtnemer, dat zij dit kunnen identificeren aan de hand van een bedrijfspas. Stemt u in dat onze werknemers zich identificeren aan de hand van een identiteitsbewijs/rijbewijs? In Nederland zijn dit geaccepteerde identificatiemiddelen.	Met een ID of rijbewijs kunnen wij niet achterhalen of de medewerker daadwerkelijk bij het bedrijf werkt. De medewerker moet zichtbaar kunnen aantonen dat hij of zij werkt voor het bedrijf.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
42	Programma van eisen, 4.13	U vraagt om directe signalering bij Opdrachtgever indien onder vandalisme vallende zaken dienen te worden gemeld. Is onze aanname juist dat dit geen activiteit is die binnen de huidige opdracht onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt? Wilt u in dat geval deze eis schrappen?	Uw aanname is niet correct.
43	Programma van eisen, 4.11	Wat verstaat u concreet onder 'oplostijden'? De genoemde oplostijd van 4 uur bij een spoedbestelling/klacht/escalaties (ook in het weekend) is op z'n minst uitdagend en vergt in ieder geval een telefonische melding. Wilt u nader duiden alsook in welke gevallen deze 'oplostijd' van toepassing is? In eis 4.16 bijvoorbeeld eist u binnen 4 uur na melding van een klacht 'een passende oplossing' voor het probleem. Waar dient opdrachtnemer concreet rekening mee te houden?	<p>De aanbestedende dienst verstaat onder oplostijden dat de spoedbestelling/klacht/ escalaties binnen de vastgestelde tijd is oplost.</p> <p>De genoemde oplostijd is altijd van toepassing.</p> <p>In het Programma van Eisen, paragraaf 4.16 staat duidelijk omschreven waar de opdrachtnemer concreet rekening mee dient te houden.</p>
44	Programma van eisen, 4.8	U eist voorraadbeheer door Opdrachtnemer waardoor separate bestellingen door Opdrachtgever overbodig zijn. Toch eist u ook een online bestelportaal. Kunt u concreet aangeven vanuit welke behoefte u een online bestelportaal eist?	<p>Uw aanname is niet correct.</p> <p>De online bestelportaal is bedoeld om bestellingen te doen die vallen buiten reguliere leveringen en voorraadbeheer. Zie ook vraag 9 en vraag 67</p>
45	Programma van eisen, 4.8	Kunt u bevestigen dat u het vereiste ordernummer als jaarordernummer aan het begin van ieder jaar verstrekt in de maand januari?	De aanbestedende dienst kan uw aanname bevestigen.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Programma van eisen, 4.7	Kunt u toelichten of het fysiek laten aftekenen van de pakbon door de Opdrachtgever bij iedere levering een harde eis betreft, of dat er ruimte is voor alternatieve vormen van leveringsbevestiging (zoals digitale bevestiging via track & trace, e-mail of portal)? En geldt de eis ook voor leveringen buiten reguliere werktijden of op locaties waar geen directe ontvangstbevestiging mogelijk is?	<p><i>In het Programma van Eisen, paragraaf 4.7. staat het volgende beschreven:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Na gunning worden de specifieke leveringsvoorwaarden per locatie in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.'</i> • <i>'Pakbonnen worden bij iedere levering fysiek afgetekend door de contactpersoon van de gemeente en daarna digitaal aangeleverd.'</i>
47	Programma van eisen, 4.7	U eist dat een spoedbestelling binnen 1 werkdag wordt geleverd. Kunt u toelichten wat onder een 'spoedbestelling' wordt verstaan en in welke gevallen deze van toepassing is? Is er ruimte voor differentiatie in levertijd afhankelijk van het type product, locatie van levering of moment van bestelling (bijvoorbeeld buiten kantooruren of op vrijdagmiddag)?	De aanbestedende dienst bedoelt dat er met spoed geleverd dient te worden; dus ook buitenkantooruren of op vrijdagmiddag.
48	Programma van eisen, 4.7	U eist maandelijkse bevoorrading en of levering. Inschrijver werkt met 4-wekelijkse cycli. Wilt u dit toestaan en waar mogelijk ruimte voor maken in uw prijzenblad?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met leveringen per 4 weken en heeft bijlage 05 Calculatiemodel_Prijzenblad V2 hierop aangepast. Zie ook vraag 56.
49	Programma van eisen, 4.6	Is er vanuit de gemeente Almere - t.b.v. de 24/7 bereikbaarheid - sprake van een bereikbaarheidsdienst of een reactieve ondersteuning buiten reguliere openingstijden?	De aanbestedende dienst beschikt over een piketdienst die buiten reguliere openingstijden bereikbaar is.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Programma van eisen, 4.6	Voor spoedleveringen en storingen eist u een 24/7 bereikbaarheid, 7 dagen in de week. Kunt u toelichten of de eis voor 24/7 bereikbaarheid betrekking heeft op alle dagen en tijdstippen, of specifiek op momenten waarop er activiteiten plaatsvinden op bijvoorbeeld sportlocaties (zoals in de weekenden)?	Zoals u aangeeft heeft deze eis betrekking op alle dagen en tijdstippen voor alle locaties omdat er altijd situaties kunnen voordoen waardoor toch een spoedlevering noodzakelijk wordt geacht ondanks een goed voorraadbeheer door de leverancier.
51	Programma van eisen 4.5	Bij het niet voldoen aan KPI's heeft u een malus ingesteld van maximaal 10% van de totale contractwaarde. Bent u ook bereid om een bonussysteem te hanteren als leverancier boven verwachting (boven de gestelde KPI's) presteert als positieve prikkel?	De aanbestedende dienst is niet bereid een bonussysteem te hanteren.
52	Programma van eisen, 4.5	Bij het niet voldoen aan de overeengekomen KPI-verplichtingen eist u een creditnota. Wij verzoeken u aan deze eis toe te voegen dat Opdrachtnemer eerst in gebreke wordt gesteld met een realistische termijn om een verbeterplan te presenteren, alvorens u een creditnota kunt eisen.	Hiervoor verwijst de aanbestedende dienst u naar 'bijlage 08 Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Almere 2023, artikel 28.'
53	Programma van eisen, 4.4	In jaar 2 t/m 10 wordt Opdrachtnemer beoordeeld op de 3 overgebleven KPI's zoals aangegeven in uw tabel + 2 aanvullende KPI's die door u worden bepaald op basis van de uitgebrachte offerte. KPI's worden in regel in gezamenlijkheid vastgesteld, zéker als hier een malus op wordt toe past. Wij verzoeken u om voor de aanvullende KPI's aan deze eis toe te voegen dat de KPI's hierop deze in gezamenlijkheid worden vastgesteld.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel om de aanvullende KPI's gezamenlijk vast te stellen. Zie aangepaste Programma van Eisen versie 2.0

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
54	Programma van eisen, 4.3	Wij begrijpen uw KPI voor het 1e jaar op 'het aantal vervangingen/plaatsingen' niet. Maximaal 10% van de voorzieningen mag in jaar een (1) jaar worden vervangen of geplaatst. Bedoelt u hiermee de vervangingen en plaatsingen vanwege niet functionerende dispensers? Zo ja, wilt u deze nadere aanduiding aan de KPI toevoegen?	De aanbestedende dienst eist een beschikbaarheid van de verbruiksvoorzieningen van 95% per locatie. Zie ook vraag 14 en vraag 69 Zie bijgevoegde Programma van Eisen V2
55	Offerteaanvraag, 4.3.3.3	U eist van inschrijver VCA certificering. Wij zijn ISO 45001 gecertificeerd. Deze certificering gaat verder dan de door u vereiste VCA-certificering. Staat u i.p.v. VCA, ISO 45001 certificering toe?	De aanbestedende dienst eist VCA (VCA* of **; uitzoeken projectteam) voor de uitvoering van werkzaamheden. Hiermee wordt een uniforme en duidelijke richtlijn gevraagd voor de operationele processen. Gemeente ziet de ISO45001 niet als gelijkwaardig. VCA stelt specifieke eisen
56	Offerteaanvraag, 4.10	U verwijst naar de leverfrequenties in bij 2 'Productspecificaties sanitaire voorzieningen'. Inschrijver vindt in deze bijlage echter geen leverfrequenties terug. Waar kan inschrijver deze informatie precies vinden?	De leverfrequenties zijn opgenomen in 'bijlage 05 Calculatiemodel_Prijzenblad V2' Zie ook vraag 48.
57	Offerteaanvraag, 2.2	Naar welke details in relatie tot het vastgoedbedrijf verwijst u precies met uw verwijzing naar bijlage P2 'Productspecificatie sanitaire voorzieningen'?	In het Programma van Eisen wordt bij paragraaf 2.2. verwezen naar het Vastgoedbedrijf. Er is een omissie opgetreden in de verwijzing, waardoor de verwijzing naar 'bijlage 03_Aantallen Sanitaire middelen' moet zijn.
58	Offerteaanvraag, 5.3.2	Is het toegestaan om de implementatieplanning, zoals gevraagd bij subgunningscriterium 2, als bijlage toe te voegen op maximaal 1 A3?	Het antwoord staat bij bullit 2: Beelden, foto's en schetsen die de beschrijving kunnen staven worden opgenomen in maximaal 3 A4 pagina's. Het is toegestaan om de implementatieplanning als één A3 pagina toe te voegen aan de inschrijving.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Zie ook vraag 24 en vraag 66.
59	Offerteaanvraag, 5.3.2	Is het toegestaan om naast een voorblad ook een pagina met een inhoudsopgave toe te voegen?	Het antwoord staat bij bullit 3: Het toevoegen van een voorblad, zonder inhoudelijke informatie over het betreffende kwaliteitsaspect, is toegestaan. Voorbladen tellen niet mee voor het maximaal aantal pagina's en worden niet beoordeeld. Zie ook vraag 24 en vraag 60.
60	Offerteaanvraag, 5.3.2	Voor beelden, foto's en schetsen krijgen inschrijvers maximaal 3 A4. Gaat het hier om 1 A4 per gunningscriterium of 3 A4 in totaal (naar inzicht van de inschrijver te verdelen)?	De inschrijver bepaalt zelf de verdeling, zolang dit voldoet aan de voorwaarden zoals beschreven in paragraaf 5.3.2 'Subgunningscriterium kwaliteit'. Zie ook vraag 24 en vraag 59.
61	Offerteaanvraag, 1.9	Is onze aanname juist dat u bij de vermelde Opdrachtwaarde een vergissing heeft gemaakt? Zo ja, wilt u de juiste Opdrachtwaarde vermelden?	Zie ook vraag 29 en vraag 73.
62	Montagetijd	Uw termijn van 8 weken na ingangsdatum contract het geplaatst hebben van alle locaties met nieuwe producten is vrij krap. Bent u bereid deze termijn te verlengen naar 1 maart 2026? Zo niet, waarom niet.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de verlenging naar 1 maart 2026. Wij houden 8 weken aan met een maximale uitloop van 2 weken in gezamenlijk overleg.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
63	Montage/demontage	Het is te doen gebruikelijk, dat de nieuwe opdrachtnemer de dispensers van de latende opdrachtnemer demonteert en tezamen met de restvoorraad verbruiksartikelen e.d. ordelijk transport gereed verzamelt. De latende opdrachtnemer is aansluitend verantwoordelijk om binnen een afgesproken periode haar eigendommen op te halen. Is opdrachtgever hiermee akkoord?	De aanbestedende gaat akkoord met uw voorstel. Zie ook vraag 15.
64	Boorgaten	Inschrijver is in de veronderstelling, dat zij vrijgekomen boorgaten door afmetingsverschillen zo goed mogelijk opvult c.q. wegwerkt. Het opvullen c.q. wegwerken van boorgaten en beschadigingen buiten de afmetingen van de oude dispensers vallen buiten de opdracht. Is deze veronderstelling juist?	Nee, uw aanneme is niet correct. De opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het opvullen c.q. wegwerken van boorgaten en beschadigingen buiten de afmetingen van de oude dispensers.
65	4.1	Inschrijver leest in hoofdstuk 4.1, dat de kosten voor demontage bij de huidige leverancier liggen, terwijl hoofdstuk 8 aangeeft dat de kosten voor montage en demontage voor rekening van de nieuwe leverancier zijn. Wat is juist?	Zie ook vraag 15 en vraag 63
66	Implementatie en uitvoering	Staat u toe dat Inschrijvers een extra A3 met een detailplanning toevoegen bij de kwaliteitsvraag Implementatie en uitvoering?	Het is toegestaan om de implementatieplanning als één A3 pagina toe te voegen aan de inschrijving. Zie ook vraag 58.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67	Bestelportaal	In het PVE bij paragraaf 4.11 eist u een bestelportaal. Uw wens is echter dat Inschrijvers het voorraadbeheer van op locaties aanwezige voorraden van sanitaire voorzieningen verzorgen. U heeft in het geval van voorraadbeheer geen bestelportaal nodig. Bent u bereidt deze eis te laten vervallen? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Zie ook vraag 9 en vraag 44
68	KPI	In het PVE wordt er een KPI hanteerd voor het gemiddeld aantal meldingen van storingen of defecten per maand. Wanneer u deze KPI hanteert ontvangen een zeer gedetailleerde omschrijving van defecten of storingen. Wanneer bijvoorbeeld een vulling van een foamdispenser niet juist wordt geplaatst door een schoonmaakdienstverlener ontvangen wij een melding van een storing die buiten de invloedssfeer van Inschrijver valt terwijl Inschrijver hier wél de last in de vorm van een boete draagt. Hoe dienen Inschrijvers hiermee om te gaan?	Zie ook vraag 12 en vraag 14

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	KPI	<p>In het PVE wordt er een KPI gehanteerd van het maximaal verplaatsten/vervangen van 10% van de voorzieningen binnen 1 jaar na implementatie. Kunt u deze KPI toelichten? Voorbeeld; Indien er meer dan 10% van de dispensers verplaatst dient te worden door een verhuizing voldoen Inschrijvers niet aan de gestelde KPI buiten de invloed van Inschrijver om, terwijl Inschrijver hier wél de lasten in de vorm van een boete draagt. Hoe dient Inschrijver hiermee om te gaan?</p>	<p>De aanbestedende dienst eist een beschikbaarheid van de verbruiksvoorzieningen van 95% per locatie. Zie ook vraag 54</p>
70	KPI	<p>U geeft in het PVE aan dat het niet nakomen van de KPI verplichtingen een creditering van opdrachtnemer wordt gevraagd. Inschrijver is voorstander van deze methodiek, echter stellen wij voor om na gunning KPI's te formuleren die passen bij de gemeente Almere. De KPI's die nu worden voorgesteld zijn volgens Inschrijver aan een te groot risico onderhevig voor Inschrijver omdat deze niet duidelijk en concreet genoeg worden beschreven. Het risico voor Inschrijver om een creditering te moeten doen omdat er KPI's worden gehanteerd die buiten de invloedssfeer van Inschrijver kan vallen is buiten proportioneel. Bent u bereid de KPI's te laten vervallen en met de partij die de aanbesteding gegund krijgt KPI's te formuleren? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?</p>	<p>De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. De KPI's zijn vastgesteld om een minimaal niveau van dienstverlening te behalen en op te kunnen sturen. Alleen de aanvullende KPI's worden gezamenlijk vastgesteld. Zie ook vraag 53</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
71	SROI	U eist een 5% van de opdrachtwaarde voor SROI. Inschrijver doet zeer veel aan SROI en is daarom in het bezit van PSO ladder 2. Bent u bereid een korting op de 5% toe te passen voor Inschrijvers die in het bezit zijn van een PSO ladder 2 (of hoger). Indien u daar niet mee akkoord gaat, kunt u aangeven waarom niet?	De gemeente geeft geen korting op basis van de PSO ladder. De beoordeling over de hoeveelheid SROI en de waarde daarvan houdt de Gemeente in eigenhand daar deze niet overal gelijk is. Daarnaast streeft de Gemeente ernaar de invulling zoveel mogelijk uit te voeren binnen de gemeente Almere of de regio Flevoland.
72	Verschoontafels	In de offeretaanvraag wenst u verschoontafels. Dit is een afwijkend product die normaliter niet wordt geleverd door een leverancier van sanitaire producten. Bent u bereid deze verschoontafels buitend de scope van de opdracht te laten? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel want er is in ieder geval in het stadhuis behoefte aan een verschoontafel
73	Opdrachtwaarde	In paragraaf 1.9 stelt u het volgende; De opdrachtwaarde is geraamd op € 2.542.912, - exclusief btw per jaar. De maximale omvang van deze raamovereenkomst (inclusief verlengopties) is € 38.143.600, -; hier kunnen echter geen rechten aan worden ontleend. Kunt u toelichten hoe deze bedragen tot stand zijn gekomen? Inschrijver vindt deze bedragen namelijk significant afwijken t.o.v. vergelijkbare gemeentes. Graag uw toelichting.	Zie ook vraag 29 en vraag 61
74	Toiletrolautomaten gymzalen	U geeft in paragraaf 1.5 van de offerteaanvraag aan dat de aanschaf en onderhoud van de toiletrolautomaten voor de sport- en gymzalen buiten de scope van de opdracht vallen, kunt u aangeven waarom? Dienen Inschrijvers hier wél toiletpapier voor te leveren? Graag uw toelichting.	De toiletrolhouders in de sport- en gymzalen zijn aangekocht en vallen daarom niet binnen de scope van vervanging. Inschrijvers dienen geen toiletpapier aan te leveren. Zie 'Bijlage 03_Aantallen Sanitaire middelen'. Zie ook vraag 30