

Aanbestedende dienst:	Gemeente Zaanstad
Aanbesteding:	Warme en koude drankenautomaten
Betreft:	Vragen Europese aanbesteding Warme en koude drankenautomaten ten behoeve van Gemeente Zaanstad
Datum:	vrijdag 21 maart 2025

Nummer	Document	Paragraaf / Pagina	Vraag	Antwoord
1	vanuit de schouw 10-03-2025	n.v.t	Is het noodzakelijk dat er metingen moeten worden gedaan?	Nee, dit is niet noodzakelijk. Afmetingen staan in PVE en er wordt bij de NVI 2 een nieuwe tekening gestuurd met de juiste maten. Dit geldt ook voor de H-pantry's.
2	vanuit de schouw 10-03-2025	n.v.t	Hoe wordt het koffieresidu opgevangen?	Het doel voor de nieuwe machines is dat ons werkbedrijf Werkom het koffie residu op een makkelijke manier kan verzamelen en af kan voeren in de SWILL bakken die in de expeditie staan. Deze SWILL wordt door de afval leverancier opgehaald en duurzaam verwerkt.
3	vanuit de schouw 10-03-2025	n.v.t	Dient er wel koud water in de machine te worden aangeboden?	Dit is nog wel noodzakelijk. Water uit de kraan wordt geënthousiasmeerd.
4	vanuit de schouw 10-03-2025	n.v.t	Is een kannenfunctie noodzakelijk?	Ja, zie PVE A eis 6.
5	vanuit de schouw 10-03-2025	n.v.t	Waar bevinden zich de afsluiters van het water?	Deze bevinden zich achter de automaat aan de bovenzijde. In de pantry's die worden verbouwd worden de water afsluiters in de onderkast geplaatst zodat deze beter bereikbaar zijn.
6	vanuit de schouw 10-03-2025	n.v.t	Zijn de kosten voor operatie meegenomen in de totale opdrachtwaarde?	Nee, deze vallen buiten de scope.
7	vanuit de schouw 10-03-2025	n.v.t	Zijn er ook reserve machines uitgevraagd, voor het geval er een machine uitvalt?	Nee, daar houdt de Opdrachtgever geen rekening mee. In geval van storing wordt de machine volgens de tijden in de oplostijdenmatrix opgelost.
8	vanuit de schouw 10-03-2025	n.v.t	Hoe vaak per week worden er ingrediënten geleverd?	Dit is niet bekend, mag de Opdrachtnemer naar eigen efficiëntie inregelen. Echter moet wel passend zijn in het magazijn. En het werkbedrijf moet voldoende ingrediënten hebben om de dagelijkse bijvulling te kunnen verzorgen.
9	vanuit de schouw 10-03-2025	n.v.t	Prijzenblad zit een fout in	Bij beantwoording NVI 1 wordt een nieuw prijzenblad meegestuurd.
10	Programma van Eisen	PvE A Eis 5	Naast de 2 versmelk automaten is het ook niet mogelijk om op de enkele kleine automaat een sterkte regeling in te zetten. Is dit akkoord?	Nee dit is niet akkoord, de overige machines moeten op sterkte regelbaar zijn.
11	Programma van Eisen	PvE (T)S Eis 2 100% Arabica	Wij hebben vele soorten kwaliteitskoffies in ons programma die zorgvuldig zijn samengesteld. De eis van 100% Arabica beperkt ons in het doen van deze keuzes en vraagt een veel hogere prijs. Vanuit onze zeer lange en ruime ervaring bij honderden gelijksoortige klanten (overheid en gemeenten) weten wij heel goed welk smaakprofiel bij u past zonder dat dit verplicht 100% arabica is. Tevens biedt u na gunning de mogelijkheid om de smaak te verifiëren. Wij vragen u de eis van 100% Arabica los te laten en dit aan de expertise van de leverancier over te laten, natuurlijk wel met het gevraagde duurzaamheidskenmerk.	Wij gaan niet akkoord met het voorstel. Er is al gekozen voor Arabica bonen. De smaaktest zorgt voor de afstelling op sterkte, hier wordt niet meer gekozen op smaak van de bonen.
12	Programma van Eisen	PvE (T)S Eis 3 Automaten	U vraagt fabrieksnieuwe automaten. Gezien uw wens m.b.t. besparing en flexibiliteit in de toekomst zonder (hoge) kosten is het voor ons noodzakelijk dat nete refurbished automaten zijn toegestaan. Kunt u dit bevestigen?	Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. Bij deze aanbesteding wordt uitgegaan van fabrieksnieuwe automaten.
13	Prijzenblad	Prijzenblad Bijlage 10	-Theezakjes gaat niet per kilo, maar per zakje, kunt u aangeven hoeveel zakjes u wenst in uw prijzenblad? -Suiker-, en creamersticks gaan niet per kilo, maar per stuk. Kunt u aangeven hoeveel stuks u wenst? -Cafeinevrije koffie per persoon verpakt gaan niet per kilo, maar per stuk. Kunt u aangeven hoeveel stuks u hier wenst? -Bdep, sachets per cup verpakt gaan niet per kilo, maar per stuk. Kunt u aangeven hoeveel stuks u wenst?	Dit is niet bekend. Vanuit onze huidige leverancier hebben wij aantallen per kilo doorgerekend.
14	Offerteleidraad	Offerteleidraad 2.1 Scope van de opdracht	Hierin geeft u aan dat ook het (dagelijks) schoonmaken en onderhouden in deze scope zit. Kunt u bevestigen dat dit is ondergebracht bij Werkom?	Het dagelijks bijvullen en schoonhouden zit in de scope van ons werkbedrijf Werkom. Dit wel na gedegen instructie. Daarnaast dient aan Werkom uitgelegd te worden met instructie hoe zij kleine/eenvoudige storingen kunnen verhelpen.
15	Programma van Eisen	PvE A Eis 14	Kunt u deze eis aanpassen? De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende opvang (of doorvoer) capaciteit van residu in de automaat. Het ophalen en de verwerking hiervan wordt door de operators uitgevoerd.	Akkoord.
16	Programma van Eisen en schouw	Schouw en PvE D Eis 9	Tijdens de schouw komt duidelijk en meerdere malen naar voren dat het koud water niet vanuit de automaat hoeft te komen. Echter in PvE A Eis 8 eisen (punt 2) geeft u aan dat koud water uit de automaat moet komen. Kunt u deze eis (ook gezien de hoge investering en kosten hiervan) laten vervallen?	Niet akkoord; zie vraag 3 vanuit de schouw.

17	Prijzenblad	Bijlage 10 Prijzenblad	De kosten van het tabblad ingrediënten worden niet doorgerekend in tabblad Inschrijfprijs. Kunt u dit aanpassen?	Zie vraag 9, aangepast prijzenblad is toegevoegd.
18	Offerteleidraad	Offerteleidraad pagina 21, Indexatie	Het wijzigen van prijzen kan via een jaarlijkse indexatie op basis van CBS-indexcijfers. Dit is de basis werkwijze in onze markt. Echter zien we dat de prijzen van natuurproducten en grondstoffen door diverse omstandigheden zeer volatiel zijn en dat de CBS-indexcijfers soms achter de feiten aanlopen. Op het moment dat er sprake is van uitzonderlijke marktomstandigheden behoudt Opdrachtnemer het recht voor om af te wijken van de CBS-indexatie als het gaat om prijzen van grondstoffen en producten. Dit doen we uiteraard in goed overleg met Opdrachtgever en voorzien van een deugdelijke onderbouwing. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, maar altijd in overleg met de opdrachtgever.
19	Offerteleidraad	Offerteleidraad 2.11 overeenkomst	Indien wij de afgesproken KPI's en klanttevredenheid halen, maar de optiejaren niet gelicht worden, kunnen wij er dan vanuit gaan dat de huur van de automaten over de restperiode tot 8 jaar voldaan wordt?	Indien Opdrachtnemer hiermee bedoelt dat wij de restprijs betalen bij het geen gebruik maken van de optiejaren dan gaat Opdrachtgever hiermee niet akkoord. Bij het aangaan van het contract gaan wij ervanuit dat bij goed presteren van een contract dat de gehele looptijd wordt uitgediend. Als er klachten zijn, dan krijgt Opdrachtgever voldoende tijd om met een verbeterplan te komen. Als dit niet het geval is zal zich iets tussentijds hebben voorgedaan waarbij er voor gekozen is om het contract niet te verlengen.
20	Offerteleidraad	Offerteleidraad 2.11 overeenkomst	De duur van de overeenkomst is 4 jaar plus 2 maal een optie van 2 Jaar. Kunnen wij ervan uitgaan als er voldaan wordt aan de afgesproken KPI's en klanttevredenheid u de optiejaren licht?	Indien vraagsteller/ Opdrachtnemer hiermee bedoelt of het de intentie is om bij goed presteren de gehele looptijd uit te dienen dan is het antwoord ja. Zie ook vraag 19.
21	Programma van Eisen	PvE D Eis 4	Alle warme en koude drankenautomaten zijn voorzien van minimaal energielabel A+. Voor de 2 versmelk automaten is dit niet haalbaar. Deze zijn voorzien van een A label. Is dit akkoord?	Dit is akkoord.
22	Prijzenblad	Prijzenblad	In de PvE (FB Eis 4 – (T)S Eis 2) worden ten minste 6 soorten thee uitgevraagd, terwijl er op het prijzenblad enkel een mogelijkheid is om één thee artikel aan te geven. Is er een mogelijkheid dat we meerdere thee artikelen kunnen aangeven?	De theesoorten zijn in het aangepaste prijzenblad uitgesplitst in 6 verschillende soorten thee. Voor de fruit- en seizoensthee vragen wij een gemiddelde prijs.
23	Prijzenblad	Prijzenblad	De prijs voor soep wordt per kilo uitgevraagd, is er een mogelijkheid om de soep per stuk op te geven? Verschillende smaken hebben namelijk verschillende grammages.	Nee, dit is niet mogelijk. We hebben van onze huidige leverancier de afname per kilo ontvangen.
24	Prijzenblad	Prijzenblad	De formule in cel D12 op tabblad "1. Inschrijfprijs" is een formule die linkt naar een ander lokaal bestand. Hierdoor komen de Ingredienten kosten niet naar voren. Mogen we de formule in cel D12 wijzigen naar: = '3. Ingredienten'!G30?	Zie vraag 9, aangepast prijzenblad is toegevoegd.
25	Prijzenblad	PrijzenbladSamenvatting D23	De gemeente vraagt een all-in consumptieprijs uit, inclusief, gescheiden afvoeren van koffie residu, afval en verpakkingen. Kunt u aangeven wat u met afval en verpakkingen bedoeld gezien wij niet de dagelijkse verzorging doen?	De mogelijkheid moet er zijn om het koffie residu op te vangen en door het werkbedrijf gescheiden in te zamelen. Daarnaast is het zorg voor Opdrachtnemer op pallets en andere materialen die horen bij de ingredientenlevering duurzaam af te voeren en te zorgen voor het weer retour nemen van pallets en karren.
26	Bijlagen	Bijlage 01 tm 04 warme en koude drankenautomaten Ingrediënten, Cel B23	U geeft hieraan dat de verse melk biologisch dient te zijn. Volstaat weide melk uit Nederland?	Weidemelk volstaat.
27	Bijlagen	Bijlage 09 Conceptovereenkomst Warme en koude drankenautomaten 4.1	Het is voor Opdrachtnemer niet aanvaardbaar als de gemeente ten alle tijde tussentijds kan opzeggen. De berekening vooraf is immers gebaseerd op een langdurige samenwerking. Opdrachtnemer wenst derhalve dat wordt opgenomen dat partijen niet tussentijds kunnen opzeggen. Indien en voor zover Opdrachtgever toch tussentijds wenst op te zeggen, is zij de resterende huurtermijnen over de looptijd van de overeenkomst verschuldigd.	Dit betreft een wederkerig recht. Daarbij betreft het artikel niet een bepaling op grond waarvan de gemeente Zaanstad te allen tijde tussentijds kan opzeggen. Er moet immers sprake zijn van een tekortkoming in de nakoming waarbij eerst een redelijke termijn tot herstel zal worden verleend. Daarbij dient de gemeente Zaanstad bij haar handelen de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht te nemen. Een besluit tot opzegging zal dan ook pas plaatsvinden na een belangenafweging en deugdelijk moeten worden gemotiveerd. Deze bepaling zal dan ook in stand blijven.
28	Programma van Eisen	PvE(T)S Eis 5	Wat worden de afmetingen van de nieuwe pantry's	Zie vraag 1.
29	Programma van Eisen	PvE(D) Eis 9	U geeft aan dat alle machine moeten worden voorzien van de optie voor koud water. Hier geeft u aan dat de gemeente Zaanstad het water tappen uit de machines wil ontmoedigen. Kunt u bevestigen dat alle machines (exclusief verse melk machine) voorzien moeten worden van een koud water unit?	Zie vraag 3. Hoe opdrachtnemer dit verzorgt is aan opdrachtnemer.
30	Programma van Eisen	PvE(D) Eis 4	Wij willen u erop wijzen dat koffiemachines met een verse melkmodule (veelal horeca-oplossingen) op dit moment niet beschikken over een officieel Europees energielabel en ook niet over een EVA-energielabel, aangezien hiervoor geen passende standaard beschikbaar is binnen de markt. Wij verzoeken u deze eis wat betreft de koffiemachines met verse melk te laten vallen. Gaat u hiermee akkoord?"	Zie antwoord vraag 21.
31	Programma van Eisen	PvE(T)S Eis 2	Het is niet mogelijk om koud water te serveren uit een verse melk machine. Tevens ontmoedigt de Gemeente Zaanstad het gebruik van water uit de machine. Kunt u deze eis laten vallen?	Voor de 2 machines in de pantry van het bestuur A 3.19 en A 3.34 vervalt deze eis, voor de overige machines zie vraag 3.
32	Programma van Eisen	PvE(E) Eis 3	Opdrachtnemer levert na gunning voorafgaand aan de facturatie een pro-forma factuur aan die na goedkeuring van Opdrachtgever daadwerkelijk omgezet wordt naar een definitieve factuur. Kunt u aangeven of dit eenmalig is aan het begin van het contract of maandelijks en wat u hier op wenst terug te zien? Leverancier kan dit niet maandelijks opgeven.	Als het format van de factuur is opgesteld en akkoord bevonden gaat Opdrachtgever er vanuit dat Opdrachtnemer elke maand een factuur levert volgens dit format. Het format hoeft niet elke maand weer te worden opgegeven.
33	Programma van Eisen	PvE(K)P Eis 3	U heeft het bij de rapportage over o.a. de financiële informatie: aantal uren, uitgaven, onvoorziene (extra) uitgaven. Kunt u dit toelichten? Welke informatie wenst u hier terug te zien?	Deze regel komt te vervallen.

34	Programma van Eisen	PvE/Eis 14	Dient opdrachtnemer hier een oplossing voor mee te nemen in onze aanbieding of kan het koffieresidu mee met de afvalstroom van de gemeente Zaanstad?	Koffieresidu kan mee met afvalstroom van Opdrachtgever De mogelijkheid moet er zijn om het koffie residu op te vangen en door het werkbedrijf gescheiden in te zamelen. Daarnaast is het zorg voor Opdrachtnemer op pallets en andere materialen die horen bij de ingredientenlevering duurzaam uit te voeren en te zorgen voor het weer retour nemen van pallets en karren.
35	Programma van Eisen	PvE/Eis 12	U geeft aan dat mocht blijken dat de machine niet voldoet aan de behoefte van de Opdrachtgever, er in overleg een andersoortige machine geplaatst te worden. Kunt u dit toelichten? Als er een machine niet voldoet aan de gestelde eisen dan dient inschrijver uitgesloten te worden?	Met dit artikel wordt bedoeld dat als de afname op een bepaalde machine toe- of afneemt, dat er dan in overleg een andere machine wordt geplaatst.
36	Programma van Eisen	PvE/Eis 1	U heeft een looptijd uitgevraagd van 4 jaar plus 2 x 2 optiejaren. In de markt is het gebruikelijk om een langere initiële looptijd te hanteren. Dit onder andere vanwege de afschrijving van de machines maar ook vooral vanuit duurzaamheid. Wij vragen u dan ook om de contracttermijn te heroverwegen en aan te passen naar 6 jaar + 2 x 1 optiejaar. Gaat u hiermee akkoord? Tevens wordt er in het geraamde bedrag wel uitgegaan van 8 jaar. Om ervoor te zorgen dat alle leveranciers een gelijk voorstel doen qua doorlooptijd zouden wij willen vragen hier een eenduidig antwoord in op te geven. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 19.
37	Programma van Eisen	PvE/Eis 2	In het kader van preventief onderhoud geeft u aan dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het schoonmaken en onderhouden van de automaten. Het schoonmaken van automaten behoort niet tot de werkzaamheden van een technicus die het preventief en correctief onderhoud uitvoert. Kunt u bevestigen dat jullie eigen partij dit gaat doen?	Zie antwoord vraag 14, Opdrachtgever gaat er vanuit dat de technicus bij preventief en correctief onderhoud zijn aandeel in het schoonmaken van de automaten voor zijn rekening neemt.
38	Programma van Eisen	PvE/Eis 2	Kunt u toelichten wat u onder curatief onderhoud verstaat?	Curatief onderhoud is het vervangen of repareren van een defect onderdeel wanneer er een storing optreedt. Dit kan zelfs noodzakelijk zijn als u de preventieve en predictieve onderhoudsprocedures heeft geïmplementeerd.
39	Offerteleidraad	Offerteleidraad 2.8	De waarde van de opdracht is geraamd op € 100.000 per jaar. Als wij een snelle berekening maken komen wij aanzienlijk hoger uit. Kunt u hier nogmaals naar kijken?	Gezien de wezenlijke wijziging nav vorige aanbesteding, hebben we geen goed zicht op totale spend. Dit is een inschatting. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Gezien de koffieprijsen van het moment verwacht Opdrachtgever dat het totale bedrag wellicht hoger uitvalt.
40	Offerteleidraad	Offerteleidraad 2.7	Bij onze inschrijving dienen we een technische specificatie meesturen die is gebaseerd op de opdrachtschrijving, zoals weergegeven in dit hoofdstuk van de offerteleidraad en het PvE. Kunt u concreet aangeven wat u hier wenst te zien?	Opdrachtgever wil zien in de specificatie dat de machine voldoet aan de technische eisen en toetst of de machine voldoet aan de behoefte van de Opdrachtgever.
41	Offerteleidraad	Offerteleidraad 2.3	U wenst de mogelijkheid om automaten op- en af te schalen tijdens de contractperiode. In onze branche is het gebruikelijk om een flexibiliteit van 10% van het totale park aan te houden. Indien u meer dan 10% wenst bij te plaatsen of retour te nemen, worden de kosten die buiten de aangeboden 10% vallen opnieuw berekend. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
42	Bijlagen	bijlage 2: automaten / plantaardige melk	Hoever automaten met plantaardige instant melk wenst de opdrachtgever; er worden nm 2 varianten in het stuk benoemd: 3 automaten met plantaardige melk of 5 automaten plantaardige melk. Welk aantal is het juiste?	3 automaten met instant plantaardige melk. Momenteel hebben we 6 automaten met plantaardige melk. Het moet mogelijk zijn om op-, of af te schalen in de soorten melk.
43	Programma van Eisen	PvE T2.3.5 Eis 2	*de W+K DW bevat oa: koffie op basis van 100 % arabica bonen*. De opdrachtgever wenst ook een smaaktest te organiseren, alwaar nog een keuze gemaakt kan worden tussen melanges. Wanneer men (de inschrijver) kiest voor een assortiment espressobonen, zit daar vaak maar 1 soort melange alszijnde - 100% arabica boon in. Daarnaast brengt deze boon momenteel een hoge kiloprijs met zich mee, waardoor de kosten voor ingrediënten flink opgedreven worden. Is opdrachtgever genegen om hiervan af te zien en andere/ meerdere melanges toe te staan?	Nee, Opdrachtgever blijft bij de eis voor 100% Arabica bonen.
44	Offerteleidraad	offerteleidraad 2.9	Kunt u de juiste paragraaf aangeven welke hier bedoeld wordt? Nu geeft het document aan: paragraaf FOUT! Verwijzingsbron niet gevonden	Hier wordt bedoeld: U mag tijdens de inlichtingenperiode als bedoeld in paragraaf 3.3 en 3.4 van deze offerteleidraad suggesties doen tot aanpassing van de conceptovereenkomst en de toepasselijke algemene voorwaarden.
45	Algemene Inkoopvoorwaarden	AIV art. 26.1	In kader van goed partnerschap vinden wij een boetebepaling niet redelijk in dergelijke situaties. De Gemeente 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 ook nog een boete krijgt opgelegd. Gaat u akkoord om in de Overeenkomst op te nemen dat deze bepaling niet van toepassing is?	De aanbestedende dienst is van mening dat het boetebeding los staat van een eventuele op te eisen schadevergoeding bij wanprestatie. Ook wordt er eerst een termijn gesteld door de aanbestedende dienst om alsnog na te komen. Daarnaast zijn aansprakelijkheidsbepalingen uit de wet onverkort van toepassing. Dit houdt in dat de hoogte van de aansprakelijkheid gewijzigd of gematigd kan worden indien daar een aanleiding voor is. De mogelijkheid tot het daarnaast opleggen van de boete is dan ook niet onredelijk bezwarend. Daarbij wordt de mogelijkheid tot herstel van het verzuim na ingebrekestelling geboden. Daarmee blijft het artikel 26.1 dan ook gehandhaafd.
46	Overeenkomst	Art. 21.2 t/m 21.7 en 21.10	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?	Artikelen 21.2 t/m 21.3 zien slechts toe op de eventuele auteursrechten op de resultaten van de verrichte diensten. De overige IE rechten zoals in de vraag verwoord zijn en blijven eigendom van opdrachtnemer. Deze artikelen blijven dan ook in stand. 21.4 ziet op het gebruiksrecht dat aan de aanbestedende dienst toekomt wanneer het gebruik betrekking heeft op IE rechten van derden. Het gebruik moet gegarandeerd zijn. Wanneer hier geen sprake van is, is het artikel niet van toepassing en kan dus blijven staan. Nu deze artikelen slechts zien op beperkte overdracht/eigendom van IE-rechten, zullen ook de artikelen 21.5 t/m 21.7 gehandhaafd blijven. De gevraagde toevoeging is niet akkoord.

47	Algemene Inkoopvoorwaarden	AIV art. 19.1	Wij willen u vragen in de Overeenkomst op te nemen dat art. 19.1 niet van toepassing is. Inschrijver doet namelijk diverse investeringen om een automatenpark bij de Gemeente te plaatsen, die Inschrijver pas na verloop van tijd terugverdient. Een dergelijke opzeggingsbepaling (zonder enige grond) is dan ook niet redelijk. Daarnaast bevatten art. 19.2 en 19.3 AIV al meer dan voldoende mogelijkheden/gronden om de Overeenkomst onmiddellijk tussentijds te beëindigen. Neemt u dit over?	De aanbestedende dienst is van mening dat de kosten die u beschrijft door de bepalingen in artikel 19.1 reeds gedekt zijn, danwel voor rekening van opdrachtnemer dienen te komen. De gemeente Zaanstad dient de mogelijkheid tot opzegging te handhaven, mede met het oog op de belangen die zij behartigt en mogelijk veranderend in beleid, wet- en regelgeving. Daarmee blijft artikel 19.1 dan ook gehandhaafd.
48	Algemene Inkoopvoorwaarden	AIV art. 17.2	Een periode van 6 maanden in een dergelijke situatie is veel te lang en onredelijk. We willen u vragen deze termijn aan te passen naar 2 maanden. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
49	Algemene Inkoopvoorwaarden	AIV art. 11.8 en 26.3	Inschrijver wil voorkomen dat door verrekningen de betalingen niet matchen met de facturatie/interne administratie van Inschrijver. Dat levert Inschrijver onnodig veel administratieve lasten op. Graag in de Overeenkomst aanvullend opnemen bij art. 11.8 en 26.3 AIV dat verrekning alleen mogelijk is met schriftelijke toestemming van Inschrijver. Inschrijver zal dat per geval beoordelen. Akkoord?	Mocht een situatie zoals beschreven in artikel 11.8 en 26.8 van de algemene inkoopvoorwaarden gemeente Zaanstad 2018 zich voordoen. Dan zal de aanbestedende dienst haar best doen om de administratieve lasten bij de opdrachtnemer te beperken. De aanbestedende dienst is van mening dat het niet nodig is om de overeenkomst volgens uw voorstel aan te passen.
50	Algemene Inkoopvoorwaarden	AIV art 11.6	Gegadigde geeft voor de gevraagde dienstverlening geen bankgarantie af. Dit is in deze situatie ook niet nodig. Inschrijver heeft genoeg financiële middelen om de dienstverlening gedurende het contract te bieden (de jaarrekening is op te vragen bij de Kamer van Koophandel). Gaat u akkoord dit artikel niet van toepassing te verklaren op de overeenkomst?	Het is de aanbestedende dienst niet duidelijk waarom u moeite heeft met artikel 11.6 in de algemene inkoopvoorwaarden gemeente Zaanstad 2018. Dit artikel geldt immers slecht in geval van vooruitbetaling. Voor zover nu kan worden voorzien zal daar geen sprake van zijn tijdens de opdracht. De aanbestedende dienst ziet geen reden om dit artikel te laten vervallen en neemt daarmee uw verzoek niet aan.
51	Prijzenblad	Prijzenblad Samenvatting D23	Wij zien dat cel D12 van tab Inschrijfprijs niet het totaal overneemt van cel G 30 op het tab ingrediënten. Wilt u dit aanpassen en een nieuw prijzenblad meesturen bij NV1 1?	Zie vraag 9.
52	Prijzenblad	Prijzenblad	Op regel 26 vraagt u soep sachets; is onze aanname juist dat dit een soepproduct moet zijn (en geen bouillon) bijvoorbeeld vergelijkbaar aan Cup A Soup?	Deze aanname is juist. Soepsachets zoals bv cup a soup is de wens.
53	Prijzenblad	PrijzenbladSamenvatting D23	U vraagt suikersticks, creamersticks, theezakjes, decafe sachets, theezakjes, soep sachets uit per kilo. Kunt u voor een gelijk speelveld (omdat niet al deze producten bij alle leveranciers eenzelfde inhoud hebben), aangeven wat de afname van deze producten was in aantallen in 2024?	Deze aantallen zijn niet bekend bij Opdrachtgever.
54	Prijzenblad	PrijzenbladSamenvatting D23	Op regel 23 vraagt u: "Verse melk (Biologisch; herkomst Nederland)". Gaat u ook akkoord met weidemelk?	Zie vraag 27.
55	Prijzenblad	Prijzenblad	Op regel 23 vraagt u: "Verse melk (Biologisch; herkomst Nederland)". Is het akkoord als inschrijver melk levert die niet Nederland als herkomst heeft?	Dit is niet akkoord.
56	Bijlagen	Bijlage 3	Begrijpen wij het goed dat de storingen in regel 10 en 11 ook tweedelijnsstoringen zijn?	Ja, dit klopt.
57	Bijlagen	Bijlage 3	Kunt u deze bijlage en tabel verhelderen. De bijlage heet Responsetijden maar er wordt ook gesproken over oplostijden. Dit zijn twee verschillende termen. Kunt u daarom verduidelijken wat in welke situaties de response- en wat de oplostijden zijn?	De titel van de tabel geeft verwarring. De termijnen in deze tabel zijn oplostijden.
58	Offerteleidraad	Offerteleidraad 5.1.2 Prijs	Prijs. De gehanteerde CBS prijsindexcijfer Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100, bestedingscategorie 012100 Koffie, thee, cacao is geen representatieve afspiegeling meer voor de gestegen grondstofprijzen. Wij worden bijvoorbeeld eind januari geconfronteerd met een jaarstijging van 118% voor in te kopen groene koffie (in absolute waardes circa 5 tot 6 euro per kilo koffie pure kostprijsstijging). Terwijl de CPI Koffie, Thee, Cacao nu jaar op jaar op 11,2% staat. Wat inhoudt dat wij een normale verkoopprijs van koffie van rond de 18 euro mogen indexeren met circa 2 euro (daar komen we nu 3 tot 4 euro tekort mee). Aan de andere kant betekent dit, dat gemeente Zaanstad nu op de piek van de koffieprijs een offerte aangeboden krijgt van inschrijvers en dat wanneer de grondstofprijzen weer normaliseren over wellicht 1 of 2 jaar de gemeente blijvend de "te hoge" offerteprijs betaald. Graag willen wij een aanvullende indexeringsafpraak maken, dat indien de beweging op de grondstoffenmarkt meer dan 10% afwijkt (omhoog of omlaag) in het voorgaande jaar, dat dan er een aanvullende indexatie plaatsvindt op basis van de echte kostprijsontwikkeling voor opdrachtnemer. Gaat u akkoord met dit voorstel?	Niet akkoord, zie vraag 18.
59	Offerteleidraad	Offerteleidraad 5.1.2	G-2 gebruikersbeleving. Kunt u een korte wachttijd en korte wachtrij definiëren; wanneer is het voor uw gebruikers kort?	Zie PVE A eis 9, binnen 40 seconden per consumptie.
60	Offerteleidraad	Offerteleidraad 5.1.2	G-2 gebruikersbeleving. Kunt u aangeven welke onderdelen in het KTO van 2024 tot de beoordeling van een 7,3 leidden? Met andere woorden; wat is beoordeeld in dat KTO? U vraagt namelijk om een stijgende gebruikersbeleving.	Er worden vragen gesteld over smaak, wachttijd en storingen.
61	Offerteleidraad	Offerteleidraad 5.1.2	G-1 plan van aanpak. U stelt 4 vragen, waarvan 1 vraag al uit 5 subvragen bestaat. Daarnaast zijn sommige vragen ook dusdanig breed, dat het onmogelijk is al deze vragen goed en volledig te kunnen beantwoorden op de 2 A4 die u hiervoor beschikbaar stelt. Kunt u daarom dit gunningscriterium met 1 A4 uitbreiden naar 3 A4?	Akkoord. De uitwerking van gunningscriterium G1 beslaat maximaal 3 A4.
62	Offerteleidraad	Offerteleidraad 5.1.2	Bedoelt u met 'klant' in de volgende vraag - 'Hoe verzorgt u actief de communicatie met ons als Opdrachtgever en met de klant' - de medewerkers, partners en bezoekers van FZ (zoals de definitie in het PVE)?	Niet FZ maar medewerkers, partners en bezoekers van de locaties van de Opdrachtgever.
63	Offerteleidraad	Offerteleidraad 5.1.2	G-1 plan van aanpak. Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met "uitwisseling van machines?"	Advies over het inzetten van andersoortige machines ivm veranderend gebruik.
64	Offerteleidraad	Offerteleidraad 3.15	U vraagt bij 3.15 om getekende uittreksels van de kamer van koophandel. Deze zijn al voorzien van een Waarmark (elektronische zegel). Is dan een handtekening alsnog nodig?	Het waarmark is voldoende. Uittreksel Kamer van Koophandel hoeft niet rechtsgeldig ondertekend te worden.
65	Offerteleidraad	Offerteleidraad 3.8	Publiceert u een proces-verbaal van de opening van de kluis?	Ja, wij publiceren een proces verbaal van de opening van de kluis.

66	Programma van Eisen	Offerteleidraad 2.7	2.7 Technische specificatie. U stelt "Bij uw inschrijving moet u een technische specificatie meesturen die is gebaseerd op de opdrachtoomschrijving, zoals weergegeven in dit hoofdstuk van de offerteleidraad en het PvE." Wij kunnen echter in zowel de offerteleidraad en in het PvE niets vinden over de technische specificatie, anders dan dat u hier aangeeft. Kunt u verduidelijken wat inschrijvers moeten aanleveren?	Zie vraag 41.
67	Programma van Eisen	PVE eis D-9	"Door het plaatsen van quokers in de pantry's met heet, koud en bruiswater wordt het drinken van kraanwater gestimuleerd. De gemeente Zaanstad ontmoedigt het water tappen uit de machines". Kunt u verduidelijken waarom u dit wilt ontmoedigen, maar wel ook koud water uit de koffiemachines uitvaart?	Niet overal zijn watervoorzieningen aanwezig. De Opdrachtgever bepaalt later bij welke machines het water uitgezet dient te worden.
68	Programma van Eisen	PVE eis D-5	Kunt u bevestigen dat u hier met verpakkingsmateriaal, secundaire en tertiaire verpakkingen bedoelt? Vanwege barrièrelagen die nodig zijn om klontering van producten te voorkomen en de voedselveiligheid te waarborgen, zijn primaire verpakkingen voor bepaalde producten namelijk (nog) niet recyclebaar.	Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer zoveel mogelijk zorgdraagt voor recycle verpakkingen. Echter voedselveiligheid gaat voor.
69	Programma van Eisen	PVE eis D-3	Onze aanname is dat eis is om Fairtrade producten/ingrediënten te leveren. In eis D-13 geeft gemeente Zaanstad aan dat zij producten wil inkopen met als doel een transparante, eerlijke en duurzame keten, inclusief een eerlijke prijs en een leefbaar inkomen voor de boeren. Om hieraan te voldoen, lijkt alleen het Fairtrade-keurmerk voldoende. Kunt u bevestigen dat Fairtrade de eis is en welke producten/ingrediënten hieraan moeten voldoen aangezien niet alle producten/ingrediënten in Fairtrade beschikbaar zijn.	Opdrachtnemer geeft aan welk duurzaamheidskenmerk hij gebruikt.
70	Programma van Eisen	PVE (T)S eis 2	Is onze aanname correct dat er alleen koemelk in 15 automaten komt en plantaardige melk in 5 automaten? Maar dus nooit dierlijke en plantaardige melk uit 1 automaat?	Instant koemelk dierlijk uit 22 automaten en 3 automaten met instant plantaardig melk. 2 automaten met vloeibare verse melk. Bijlage 2 is niet helemaal juist. Momenteel hebben we 6 machines met havermelk echter de behoefte blijkt minder te zijn.
71	Programma van Eisen	PVE (T)S eis 2	U stelt als eis dat de koffie bestaat uit 100% Arabica bonen, terwijl in KPI Eis-4 tevens een KTO-score van 7,5 wordt vereist. De samenstelling van de koffiebonen bepaalt echter niet uitsluitend de smaak en waardering. Er zijn diverse kwalitatieve niet-100% Arabica-koffies die hoog gewaardeerd worden; zo hebben o.a. bekende "roodmerk" koffiemelanges met zowel Arabica als Robusta zich bewezen in kwaliteit en populariteit onder gebruikers. Wij willen u daarom vragen de eis van 100% Arabica te laten vervallen en de samenstelling van de koffiebonen over te laten aan de expertise van de opdrachtnemer, aangezien deze ook verantwoordelijk is voor het behalen van de vereiste KTO-score van 7,5. Gaat u hiermee akkoord?	Zie ook vraag 44.
72	Programma van Eisen	PVE eis -7	Is onze aanname correct dat terugkoppelingen en de voortgang van (ver)storingsmeldingen via Topdesk kunnen worden verwerkt en op die manier bij de MA terecht komen?	Momenteel worden de meldingen direct doorgezet naar Opdrachtnemer vanuit Topdesk.
73	Programma van Eisen	PVE eis 4	In de eis wordt een KTO-score van minimaal 7,5 genoemd. Opdrachtnemer traint en begeleidt de verzorgers van de automaten, maar is niet dagelijks betrokken bij de verzorging en daarmee de dagelijkse beleving van uw medewerkers op dit vlak. Bent u bereid om deze eis na gunning aan te passen of op te splitsen in onderdelen waarvoor opdrachtnemer wel en niet verantwoordelijk kan worden gehouden?	Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het goed opleiden van de medewerkers die de vulling verzorgen van de machines. Opdrachtgever moet ervan uit kunnen gaan dat als de klantbeleving omlaag gaat, en dit komt door de verzorging, dat de training herhaald dient te worden.
74	Programma van Eisen	PVE KPI eis 3	Wat wordt bedoeld met bullet 5 van deze KPI "De financiële informatie: aantal uren"; over welke uren dient te worden gerapporteerd?	Zie ook vraag 34.
75	Programma van Eisen	PVE eis A-16	Opdrachtnemer heeft preventief onderhoud geïntegreerd in de dagelijkse verzorging van de automaten. Deze werkwijze hanteren wij al tientallen jaren, en onze machines zijn hier specifiek op ontworpen. Daarnaast trainen wij uw medewerkers en voorzien hen van de juiste instructies en materialen. De praktijk heeft uitgewezen dat hierdoor geen extra verzorgingsstijd nodig is. Wij vervangen jaarlijks de kalkfilters en controleren de kwaliteit van zowel de automaten als de consumpties. Het preventief onderhoud, zoals omschreven in de eis, voeren wij echter niet standaard uit. Bent u bereid deze eis in de huidige vorm te laten vervallen, waarbij wij een beschikbaarheid van minimaal 95% garanderen?	Niet akkoord; Opdrachtnemer dient preventief onderhoud uit te voeren.
76	Programma van Eisen	PVE eis A-16	Curatief onderhoud is geen algemeen bekende term in onze branche. Kunt u verduidelijken wat u onder curatief onderhoud verstaat?	Zie antwoord vraag 39.
77	Programma van Eisen	PVE eis A-13	De eis stelt dat koffie- en theeproducten voorzien moeten zijn van een duurzaamheidskeurmerk. In eis D-13 geeft gemeente Zaanstad aan dat zij producten wil inkopen met als doel een transparante, eerlijke en duurzame keten, inclusief een eerlijke prijs en een leefbaar inkomen voor de boeren. Om hieraan te voldoen, lijkt alleen het Fairtrade-keurmerk voldoende. Is onze aanname correct dat de koffie- en theeproducten Fairtrade gecertificeerd moeten zijn en dat een certificering zoals RA niet aan de eisen voldoet?	Fairtrade is de beste keuze als je de nadruk legt op sociale gerechtigheid, eerlijke handel en betere inkomens voor boeren. Rainforest Alliance is een goede optie als je je meer richt op milieubescherming en duurzaam landgebruik. Opdrachtnemer dient aan te geven welk duurzaamheidskeurmerk hij hanteert.
78	Programma van Eisen	PVE eis A-11	"Gemeente Zaanstad ontvangt bij inschrijving details ten aanzien van de receptuur van alle koffie en aanverwante producten". Kunt u verduidelijken wat u hier verwacht; wat bedoelt u met de receptuur van alle producten?	Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in voedingswaarde per verpakking of eenheid. Dit dient op de verpakking te zijn aangegeven.
79	Programma van Eisen	PVE 1.1	Kunt u aangeven wie de Managing Agent is van de gemeente Zaanstad	Heyday
80	Programma van Eisen	(T)S Eis 2	De warme en koude drankenautomaten bevatten de volgende producten: - Koffie op basis van 100% arabica bonen; Is de opdrachtgever bereid om – op basis van kwaliteit, beschikbaarheid en smaak over de 4 jaren – te overwegen om een melange te kiezen van arabica en robusta ?	Zie vraag 11.
81	Programma van Eisen	Eis 8	Het heeft de voorkeur voor de Opdrachtgever dat de herkomst van het bonenapparaat en de transportafstand zo dichtbij mogelijk/kort mogelijk zijn om onnodige CO2-uitstoot te minimaliseren. Bedoeld de opdrachtgever dat de machines van Nederlandse makelij moeten zijn?	Dat hoeft niet persé. Een korte transport afstand heeft de voorkeur.

82	Programma van Eisen		Is de opdrachtnemer verplicht om verse melk mee te leveren bij het producten portfolio?	Er worden 2 machines met verse melk gevraagd. Dit product dient geleverd te worden door Opdrachtnemer.
83	Programma van Eisen		Om de prijzen op de juiste wijze te kunnen vergelijken heeft de opdrachtgever grammages bepaald per consumpties? Of zijn deze ter invulling van de opdrachtnemer? OP basis van grammage kan namelijk de prijs van de koffie variëren.	Opdrachtgever dient grammages op te nemen in prijzenblad.
84	Programma van Eisen		Wordt er percentage overeengekomen binnen aanneemsom om aan te wenden aan de invulling van de SROI. Of heeft de opdrachtnemer zelf gelegenheid om aan de SROI en Duurzaamheidsparagraaf samen met de gemeente invulling te geven?	Er is geen SROI-eis opgenomen in deze aanbesteding. Opdrachtnemer hoeft hier geen invulling aan te geven.