

Dit bestand bevat nota van inlichtingen 1 d.d. 2 april 2026 voor de Europees openbare aanbesteding
Warmedrankenvoorzieningen - iHub met referentienummer: TN-575890

Indien u naar aanleiding van deze nota van inlichtingen nog vragen heeft kunt u deze stellen tot 9 april 2026.

De aanbestedende dienst stelt daarnaast de volgende aanvullende eisen ten aanzien van facturatie en betaling:

35. Facturatie vindt plaats conform Bijlage J: Factuurvereisten Stichting Service Centrum iHUB.

36. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur. Facturatie vindt per entiteit afzonderlijk plaats.

Te factureren entiteiten:

- Stichting iHub Onderwijs
- iHub Service Centrum B.V.
- iHub Zorg B.V.

Vraag	Document	Paragraaf/artikel	Vraag	Antwoord
1	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.2	In eis 1.2 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat bij vervanging of bijplaatsing van een automaat hetzelfde type (dezelfde serie of lijn) geleverd moet worden. Kunt u toelichten of functioneel gelijkwaardige of technisch verbeterde opvolgende modellen ook zijn toegestaan, mits deze voldoen aan de gestelde eisen?	Functioneel gelijkwaardige of technisch verbeterde opvolgende modellen zijn ook toegestaan mits voldaan aan de gestelde eisen.
2	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.2	Oprachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst (inclusief de optiejaar) automaten kosteloos uit het automatenpark te laten verwijderen. Wij stellen voor een maximale afschaling van 10%. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, zie pagina 7 van de offerteaanvraag: Oprachtgever behoudt zich het recht voor om locaties toe te voegen of te laten vervallen, alsmede het aantal automaten aan te passen, voor zover deze wijzigingen blijven binnen een bandbreedte van ±20% ten opzichte van de aantallen zoals opgenomen in de offerteaanvraag en de inschrijving.
3	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.3	In eis 1.3 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat automaten kosteloos verwijderd, verplaatst of toegevoegd kunnen worden zonder aanpassing van de vaste kosten. Kunt u toelichten in hoeverre hier sprake is van een maximale frequentie of bandbreedte van 10%? En hoe wordt voorkomen dat deze flexibiliteit leidt tot een onevenredige belasting voor opdrachtnemer gedurende de looptijd?	Zie antwoord vraag 2.
4	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.3	Verplaatsingen en toevoegingen van automaten (op een locatie of tussen locaties) zijn ook kosteloos. Inschrijver stelt voor tot maximaal 2 keer per jaar.	Niet akkoord, zie antwoord vraag 42.
5	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.4	In eis 1.4 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat de volledige implementatie binnen 6 weken dient plaats te vinden. Kunt u toelichten in hoeverre deze termijn afhankelijk is van factoren zoals toegang tot locaties, technische gereedheid en eventuele benodigde aanpassingen? Is gefaseerde oplevering in overleg mogelijk?	De implementatieperiode wordt verruimd en daarmee eis 1.6 aangepast naar: Gebruiksklare oplevering na opdrachtverstrekking vindt vóór 15 september plaats in overleg met opdrachtgever. Opdrachtnemer dient rekening te houden met de zomervakantie. De scholen zijn dan dicht wat betekent dat er geen toegang is tot deze locaties, de zorglocaties zijn de hele zomer open.
6	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.6	U geeft aan de afmetingen van 35 breed. Deze eis sluit ons volledig uit. Wat is de reden voor deze zeer sterke restrictie? Kunt u de eis aanpassen naar maximaal 45 cm breed?	Niet akkoord. De maximale breedte van 35 cm is een harde eis vanwege de fysieke (kasten/nis-/looppriimte) beperkingen op meerdere locaties. Een bredere, hogere, diepere automaat zou op veel plekken bouwkundige of inrichtingstechnische aanpassingen vereisen, wat opdrachtgever niet beoogt binnen deze opdracht. Opdrachtnemer dient daarom een automaat te leveren die binnen de maatvoering 84 x 35 x 54 cm (l x b x d) past.
7	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.6	heeft u er rekening mee gehouden dat de automaten van boven moeten worden bijgevuld (met verse bonen); is dit mogelijk?	Ja, dat is mogelijk.
8	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.6	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden automaten op de daarvoor aangewezen plek passen. De maximale afmetingen betreffen: 84x35x54 (l x b x d in cm). Veel machines hebben afwijkende maten: is het mogelijk om een machine te leveren die 5 centimeter hoger is en 5 centimeter dieper?	Zie antwoord vraag 6.
9	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.6	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden automaten op de daarvoor aangewezen plek passen. De maximale afmetingen betreffen: 84x35x54 (l x b x d in cm). Veel machines hebben afwijkende maten: is het mogelijk om een machine te leveren die 5 centimeter hoger is en 5 centimeter dieper?	Zie antwoord vraag 6.
10	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.6	In eis 1.6 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat de maximale afmetingen van de automaten 84 x 35 x 54 cm (lxbxd) bedragen. Kunt u toelichten of deze afmetingen als harde eis gelden voor de automaten zelf, of dat deze voortkomen uit ruimtelijke beperkingen op de locaties? In het verlengde hiervan: is het mogelijk om per locatie een schouw uit te voeren om te bepalen of alternatieve afmetingen of opstellingen (bijvoorbeeld grotere automaten) passend zijn?	Zie antwoord vraag 6.
11	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.7	Hoe verhouden de genoemde 66 automaten op 45 locaties zich tot de genoemde 67 (58 + 9) op pagina 7 van de Offerteaanvraag. Kunt u verduidelijken?	Oprachtgever wenst op 39 locaties, met in totaal 58 automaten (warmedrankvoorzieningen), gebruik te maken van de Basis-service dienstverlening. Op 6 locaties, met in totaal 9 automaten (warmedrankvoorzieningen), wordt de Full-service dienstverlening gevraagd.
12	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 1.7	In eis 1.7 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat opdrachtgever per locatie één standaard aansluiting ter beschikking stelt en dat eventuele aanvullende aansluitingen voor rekening van opdrachtnemer zijn. Kunt u toelichten in hoeverre inzicht wordt gegeven in de huidige technische situatie per locatie en de noodzaak voor aanvullende aansluitingen? Is het mogelijk om na inschrijving een schouw uit te voeren, zodat de benodigde installatietechnische voorzieningen en bijbehorende kosten realistisch kunnen worden vastgesteld?	Oprachtgever verwacht dat er geen aanvullende aansluitingen nodig zijn. Indien dit toch nodig blijkt te zijn, zijn de kosten voor rekening van opdrachtgever. De laatste zin van Eis 1.7 wordt als volgt aangepast: De installatiekosten voor nieuwe aansluitingen zijn voor rekening van opdrachtgever.
13	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 2.1	In eis 2.1 wordt refurbished apparatuur als uitgangspunt gesteld. Gezien de maximale contractduur van 7,5 jaar achten wij refurbished machines in de praktijk minder duurzaam dan nieuwe machines vanwege een kortere resterende levensduur, een hoger vervangings- en storingsrisico en een grotere milieubelasting over de totale looptijd. Daarnaast leidt het verplicht aanbieden van refurbished apparatuur tot een ongelijk speelveld: slechts één of enkele grote marktpartijen beschikken over voldoende refurbished voorraad in deze aantallen. Dit beperkt de toegang voor MKB-leveranciers en verkleint de marktwerking. Wij verzoeken u daarom vriendelijk om eis 2.1 te heroverwegen en de verplichting tot refurbished apparatuur te laten vervallen.	Akkoord. De voorkeur gaat uit naar refurbished apparatuur, maar indien refurbished niet (tijdig) beschikbaar is, mag ook nieuwe apparatuur worden geleverd, mits deze voldoet aan alle gestelde eisen.

14	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 2.1	Oprachtnemer levert automaten die bij aanvang van de overeenkomst minimaal refurbished zijn, tenzij opdrachtnemer gemotiveerd aantoont dat levering van een nieuw apparaat aantoonbaar een lagere milieubelasting (LCA) heeft dan een refurbished alternatief. Is het mogelijk om een mix aan te bieden van zowel refurbishede en nieuwe automaten? Het aantonen van een lagere milieubelasting is daarbij lastig: nieuw produceren t.o.v. bestaand geeft altijd een hogere milieubelasting. Graag uw reactie.	Zie antwoord vraag 13.
15	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 2.1	In eis 2.1 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat automaten minimaal refurbished moeten zijn, tenzij wordt aangetoond dat nieuwe automaten een lagere milieubelasting hebben. Kunt u toelichten welke bewijslast en methodiek (bijvoorbeeld LCA-standaard) hiervoor wordt gehanteerd?	Zie antwoord vraag 13.
16	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 2.2	In eis 2.2 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat automaten een technische levensduur van minimaal 8 jaar moeten hebben. Kunt u toelichten hoe deze eis zich verhoudt tot de maximale contractduur en in hoeverre dit een garantieverplichting inhoudt voor de opdrachtnemer?	De eis "technische levensduur minimaal 8 jaar" betreft de beoogde kwaliteit/duurzaamheid van de automaten en is geen extra garantieverplichting voor de opdrachtnemer buiten de contractduur. Gedurende de looptijd dient de opdrachtnemer te borgen dat de automaten voldoen aan de eisen. Bij uitval binnen de looptijd dient de opdrachtnemer tijdig herstel of vervanging te verzorgen.
17	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 2.9	Eis 2.9 lijkt aan te geven dat per locatie unieke instellingen (grammages / recepturen) kunnen worden gevraagd. Kunt u bevestigen of dit per locatie verplicht is? Wij adviseren standaardisatie voor kwaliteitsconsistentie en vragen of één uniforme instelling is toegestaan tenzij een locatie uitdrukkelijk anders wenst.	Uitgangspunt is één uniforme standaardinstelling (recepturen/grammages) voor alle locaties (standaardisatie). Alleen wanneer een locatie expliciet afwijkende wensen heeft of wanneer dit functioneel nodig is, worden de instellingen in overleg per locatie aangepast.
18	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 2.9	In eis 2.9 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat opdrachtnemer in samenwerking met gebruikers per locatie de instellingen (zoals grammages en ingrediënten) van de automaten afstemt. Kunt u toelichten in hoeverre hierbij vrijheid per locatie wordt verwacht, zowel in smaak als in afstelling van de automaten?	Zie antwoord vraag 17.
19	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 2.15	In eis 2.15 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat alle automaten uniform moeten zijn qua look & feel. Kunt u toelichten of dit betekent dat ook het type en de capaciteit van de automaten identiek moeten zijn, of dat differentiatie per locatie (bijvoorbeeld in capaciteit) is toegestaan?	Nee. 'Uniform qua look & feel' ziet op een eenduidige uitstraling en bediening (bijv. design/branding, gebruikersinterface en uitgiftepunt) over het gehele automatenpark. Dit betekent niet dat type, capaciteit of uitvoering overal identiek moet zijn. Differentiatie per locatie (bijv. kleinere of grotere capaciteit) is toegestaan, mits de automaten voldoen aan alle gestelde eisen en bij voorkeur binnen dezelfde serie/lijn vallen (conform eis 1.2).
20	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 3.3	In eis 3.3 wordt expliciet gevraagd om thee van een consumenten A-merk. Voor koffie (eis 3.2) geldt deze A-merkeis niet en wordt uitsluitend een duurzaamheidslabel voorgeschreven. Kunt u toelichten waarom voor thee wel een A-merkeis geldt en voor koffie niet? Daarnaast verzoeken wij u te overwegen om deze A-merkeis eveneens toe te voegen aan eis 3.2 (koffie), zodat voor beide productcategorieën dezelfde kwaliteits- en leverancierscriteria gelden. Dit bevordert eenduidigheid en maakt de eisen structureel consistent.	Voor thee wordt een consumenten A-merk gevraagd om een herkenbare, consistente smaak/kwaliteit en acceptatie bij gebruikers te borgen. Voor koffie wordt kwaliteit primair geborgd via de productspecificaties en de gevraagde duurzaamheidslabels; daarom is daar geen A-merkeis opgenomen. Op dit moment wordt de eis voor koffie niet aangepast.
21	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 3.3	Het stellen van een eis als consumenten A-merk is binnen de beginselen van objectiviteit, non-discriminatie en transparantie niet toegestaan. Wil u deze eis laten vervallen?	De eis wordt zo gelezen dat een 'consumenten A-merk' of gelijkwaardig is toegestaan. Inschrijver mag een gelijkwaardig merk aanbieden mits aantoonbaar vergelijkbaar qua kwaliteit, merkpositionering/gebruikersacceptatie en beschikbaarheid/continuïteit van levering.
22	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 3.3	Mogen wij ervan uitgaan dat wanneer we een Horecamerk thee leveren speciaal voor de out-of-home markt dat u dit als gelijkwaardig ziet?	Ja. Een horecamerk (out-of-home) wordt als gelijkwaardig geaccepteerd, mits aantoonbaar vergelijkbaar qua kwaliteit en gebruikersacceptatie en het merk/assortiment gedurende de looptijd goed leverbaar blijft.
23	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 3.3	theezakjes dienen van een consumenten A-merk te zijn. Wat verstaat u onder een A-merk?	Met 'A-merk' wordt bedoeld: een landelijk bekend consumentenmerk dat breed verkrijgbaar is (o.a. reguliere retail), met een consistente kwaliteitsstandaard en hoge merkbekendheid. Gelijkwaardige merken die hier aantoonbaar aan voldoen zijn eveneens toegestaan.
24	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 3.4	Uitgebreed onderzoek laat zien dat er in de markt geen plasticvrije theezakjes zijn, wel fossiele plastics vrij. Maar in alle theezakjes worden veelal bioplastics gebruikt voor het sealen van het zakje. Kunt u deze eis laten vervallen?	De eis blijft gehandhaafd, maar wordt uitgelegd als: theezakjes zonder fossiele plastics. Het gebruik van biobased/composteerbare sealmaterialen (bioplastics) is toegestaan.
25	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 3.5	In eis 3.5 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat levering bij voorkeur wekelijks plaatsvindt. Kunt u toelichten in hoeverre de leverfrequentie afgestemd kan worden op het werkelijke verbruik per locatie en of optimalisatie van logistieke stromen mogelijk is?	De leverfrequentie wordt per locatie afgestemd op het daadwerkelijke verbruik en de benodigde voorraad (bijv. wekelijks waar nodig, minder frequent waar mogelijk). Opdrachtnemer doet bij start een voorstel per locatie en optimaliseert logistieke stromen door leveringen waar mogelijk te bundelen. Uiteraard blijft levering DDP en zonder minimale bestelhoeveelheid van toepassing. Bij (dreigende) tekorten kan in overleg een extra levering plaatsvinden.
26	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 3.6	Is het mogelijk dat uw Proquro systeem een html output oplevert die onze webshop dan in kan lezen?	Nee dat is niet mogelijk. Orders kunnen eventueel als XML of PDF worden verstuurd, maar niet als HTML-output binnen OCI. De OCI-koppeling in Proquro werkt via het Open Catalog Interface-protocol waarbij Proquro een catalogus inricht die linkt naar de webshop van de leverancier. De communicatie verloopt via URL-parameters en een zogenaamde roundtrip waarbij artikelen vanuit de webshop terug worden gestuurd naar Proquro in een gestructureerd formaat. De teruggestuurde artikelinformatie wordt gemapt naar de juiste velden in Proquro, maar dit gebeurt niet in HTML-formaat.

27	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 3.7	In eis 3.7 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat alle producten DDP geleverd worden zonder bijkomende kosten en zonder minimale bestelhoeveelheid. Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met zeer kleine of incidentele bestellingen en of hier in overleg nadere afspraken over gemaakt kunnen worden?	De eis blijft gehandhaafd: levering vindt DDP plaats, zonder bijkomende kosten en zonder minimale bestelhoeveelheid. Voor (zeer) kleine of incidentele bestellingen worden leveringen in overleg zo veel mogelijk gebundeld binnen de afgesproken leverfrequentie per locatie om onnodige transportbewegingen te beperken. Alleen bij aantoonbare noodsituaties (bijv. dreigende uitputting) kan in overleg een extra levering worden gedaan. Hiervoor worden geen aparte toeslagen berekend.
28	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 4.1	In eis 4.1 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat opdrachtnemer moet voldoen aan HACCP en aanverwante regelgeving. Kunt u bevestigen of een aantoonbaar eigen kwaliteits- en voedselveiligheidssysteem dat gelijkwaardig is aan HACCP ook volstaat?	Ja. Een aantoonbaar eigen kwaliteits- en voedselveiligheidssysteem dat aantoonbaar gelijkwaardig is aan HACCP (gebaseerd op HACCP-principes, risicoanalyse, beheersmaatregelen, monitoring en verificatie) volstaat. Inschrijver dient dit te onderbouwen met relevante certificering en/of documentatie (bijv. ISO 22000/FSSC 22000 of vergelijkbaar) en op verzoek inzicht te geven in procedures en registraties.
29	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 4.2	In eis 4.2 staat dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het bijvullen en ordenen van disposables en ingrediënten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting uitsluitend geldt voor de 6 full-service locaties, en niet voor de 39 basis-service locaties waar de opdrachtgever zelf de operationele werkzaamheden uitvoert?	Dat wordt bevestigd.
30	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 4.2	In eis 4.2 van bijlage G (Programma van Eisen) wordt opdrachtnemer verantwoordelijk gesteld voor het bijvullen en beheren van ingrediënten, terwijl in eis 4.3 wordt aangegeven dat medewerkers van opdrachtgever ook handelingen mogen verrichten aan de automaten. Kunt u toelichten hoe de verantwoordelijkheid wordt verdeeld indien prestaties of beschikbaarheid worden beïnvloed door handelingen van medewerkers van opdrachtgever?	Indien prestaties/beschikbaarheid worden beïnvloed door handelingen of nalaten van medewerkers van opdrachtgever (bijv. niet reinigen, niet bijvullen, verkeerd gebruik, het niet uitvoeren van een eenvoudige reset conform instructie), dan wordt deze downtime als niet-toerekenbaar aan opdrachtnemer geregistreerd en telt dit niet mee in het beschikbaarheidspercentage en de sancties uit eis 4.4. Opdrachtnemer borgt dit door duidelijke werkinstructies/instructie bij implementatie en een storingsregistratie waarin tijdstip en oorzaak worden vastgelegd (incl. classificatie toerekenbaar/niet-toerekenbaar). Bij discussie geldt de logregistratie en de handleiding/instructie als uitgangspunt.
31	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 4.4	Het boetebeding zoals opgenomen in eis 4.4 leidt tot crediteringen die de volledige maanduur van een automaat substantieel overstijgen. Daarnaast wordt bij het niet behalen van de beschikbaarheidsnorm direct een boete toegepast, zonder dat opdrachtnemer eerst de mogelijkheid krijgt om verbetermaatregelen te treffen. Wij achten deze bepaling niet proportioneel en verzoeken u dit onderdeel te heroverwegen. Wij stellen voor om de systematiek als volgt aan te passen, zodat deze in lijn is met proportionaliteit, marktconformiteit en de Aanbestedingswet: Maand 1: verplicht verbeterplan met analyse en concrete herstelmaatregelen (geen boete); Maand 2: €250 boete indien beschikbaarheidsnorm opnieuw niet wordt gehaald; Maand 3: vervanging van de machine zoals reeds opgenomen in eis 4.4. Deze aanpak behoudt de gewenste prikkel voor prestatieverbetering, maar voorkomt disproportionele financiële gevolgen. Staat u open voor dit voorstel?	Niet akkoord met de voorgestelde "boetevrije" eerste maand. De beschikbaarheidsnorm en de sanctieladder uit eis 4.4 blijven ongewijzigd en worden toegepast op basis van de in eis 4.4 opgenomen berekening (werkelijke beschikbaarheid in uren / totaal aantal openingsuren per maand) × 100, afgerond naar boven. Opdrachtnemer meet dit maandelijks per automaat en neemt dit op in de managementrapportage. Bij het niet behalen van 98% geldt conform eis 4.4: <ul style="list-style-type: none"> • bij één kalendermaand: creditering € 250, • bij twee opeenvolgende kalendermaanden: creditering € 1.000, • bij drie kalendermaanden binnen 12 maanden: vervanging van de machine, • bij meer dan 2 machines binnen één maand: reden voor ontbinding. Onverminderd het bovenstaande wordt bij (dreigende) normafwijking altijd direct een analyse en verbeterplan gevraagd en vindt overleg plaats.
32	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 4.4	bij meer dan 2 machines binnen één maand: reden voor ontbinding van de overeenkomst" is een forse bepaling. Inschrijver stelt voor deze bepaling eruit te halen (niet gangbaar in de markt).	Niet akkoord. De bepaling in eis 4.4 blijft gehandhaafd. Deze bepaling vormt een extra prikkel om (herhaaldelijke) onderprestatie op meerdere automaten te voorkomen en geeft opdrachtgever een grond om ontbinding te overwegen bij structurele/ernstige tekortkoming. 'Reden voor ontbinding' betekent niet dat automatisch wordt ontbonden: opdrachtgever zal dit per geval beoordelen en eerst in overleg treden en, waar passend, een hersteltermijn/verbetermaatregelen verlangen. De beoordeling ziet op toerekenbare downtime binnen de reguliere openingstijden (ma-vr) zoals gemeten en gerapporteerd conform eis 4.4.
33	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 4.4	In eis 4.4 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat een beschikbaarheid van 98% per automaat vereist is, inclusief sancties zoals boetes, vervanging van machines en ontbinding van de overeenkomst bij het niet behalen van deze norm. Deze bepaling richt zich uitsluitend op het sanctioneren van onderprestaties. Kunt u toelichten of en op welke wijze buitengewoon presteren (bijvoorbeeld structureel hogere beschikbaarheid dan 98%) wordt gewaardeerd of beloofd? Indien dit niet het geval is, bent u bereid een meer evenwichtige systematiek toe te passen waarin zowel onder- als overpresteren proportioneel wordt behandeld?	Er wordt geen afzonderlijke belonings- of bonusregeling toegepast voor een beschikbaarheid boven de 98%. De norm uit eis 4.4 betreft een minimumeis (KPI) die opdrachtnemer structureel dient te behalen en maandelijks rapporteert. Structureel hogere beschikbaarheid wordt uiteraard positief meegewogen in de reguliere contractmanagementgesprekken en de overall prestatiebeoordeling, maar leidt niet tot extra vergoeding of aanpassing van de sanctiesystematiek. De sancties uit eis 4.4 blijven uitsluitend van toepassing indien de 98%-norm niet wordt gehaald.
34	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 4.4	In eis 4.4 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat bij meer dan 2 machines met storingen binnen één maand ontbinding van de overeenkomst mogelijk is. Tevens zijn in artikel 4 van de conceptovereenkomst bepalingen opgenomen omtrent ontbinding. Kunt u toelichten in welke gevallen ontbinding daadwerkelijk wordt toegepast en of hierbij eerst een hersteltermijn of overlegmoment wordt gehanteerd?	Zie antwoord vraag 32.

35	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 4.6	storingen aan de automaten moeten binnen 4 werkuren (tijdens openstellingstijden per locatie) na melding aan de opdrachtnemer worden opgelost: standaard in de markt is 8 werkuren na melding. Kunt u PvE 4.6 hierop aanpassen en zo nee, waarom niet?	Akkoord. Eis 4.6 wordt als volgt aangepast: Storingen aan de automaten moeten binnen 4 werkuren (tijdens openstellingstijden per locatie) na melding aan de opdrachtnemer worden opgepakt en binnen 8 werkuren worden opgelost. Onder een storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat, bijvoorbeeld door een technisch mankement.
36	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 4.6	In eis 4.6 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat storingen binnen 4 werkuren opgelost moeten worden. Kunt u toelichten hoe deze eis zich houdt tot situaties waarin onderdelen besteld moeten worden of complexe reparaties nodig zijn? Is hier ruimte voor een realistische oplostermijn van het verhelpen van een storing binnen 8 werkuren?	Conform de aangepaste eis 4.6 geldt: een storing wordt binnen 4 werkuren (tijdens openingstijden) na melding in behandeling genomen en binnen 8 werkuren opgelost. Indien een definitieve reparatie binnen 8 werkuren niet mogelijk is doordat bijvoorbeeld onderdelen besteld moeten worden of sprake is van een complexe reparatie, dan geldt dat opdrachtnemer binnen die 8 werkuren een passende tijdelijke oplossing treft en hierover proactief communiceert (bijv. workaround, (deel)herstel of plaatsing van een vervangende machine/leenunit indien nodig). De voortgang en definitieve hersteldatum worden vastgelegd en gerapporteerd.
37	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 7.1	de tellerstanden per automaat per soort consumptie per kwartaal: Inschrijver stelt voor om de tellerstanden jaarlijks in kaart te brengen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
38	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 9.1	is er opslag voor de operating-vestigingen mogelijk of dient Inschrijver dit zelf mee te nemen?	Opslag is mogelijk.
39	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 9.1	kunt u de huidige bijvulfrequentie van de 6 operating-locaties aangeven en staat het Inschrijver vrij om zelf de frequentie te bepalen?	De huidige bijvulfrequentie op de 6 full-service (operating) locaties is gemiddeld 1x per week. Inschrijver mag, op basis van het werkelijke verbruik per locatie, een passende (hogere of lagere) frequentie voorstellen. Aanpassing van de frequentie vindt altijd plaats in overleg met opdrachtgever.
40	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 9.1	kunt u de consumptieaantallen opgeven per automaat per locatie (om te bepalen hoe vaak de automaten moeten worden bijgevuld).	De consumptieaantallen per automaat en per locatie zijn op dit moment niet beschikbaar. Als uitgangspunt geldt de huidige bijvulfrequentie op de full-service (operating) locaties: gemiddeld 1x per week (zie antwoord vraag 39). Op basis van het werkelijke verbruik per locatie kan de frequentie in overleg worden verhoogd of verlaagd.
41	Bijlage G - Programma van Eisen	Eis 9.1 & 9.2	In eis 9.1 en 9.2 van bijlage G (Programma van Eisen) staat dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor schoonmaak, bevoorrading en aanverwante werkzaamheden binnen full-service locaties. Kunt u toelichten hoe de omvang en frequentie van deze werkzaamheden per locatie wordt bepaald en of hierin flexibiliteit bestaat afhankelijk van gebruik en behoefte?	Op dit moment vinden de schoonmaakwerkzaamheden gemiddeld 1x per week plaats. Aanpassing in frequentie is mogelijk na overleg met opdrachtgever.
42	Offerteaanvraag	Hoodstuk 1.1	In de offerteaanvraag (hoofdstuk 1.1) is opgenomen dat het aantal locaties en/of het aantal automaten gedurende de looptijd met ±20% kan wijzigen. Voor ons is niet volledig duidelijk hoe deze wijzigingen financieel worden verwerkt. Kunt u toelichten hoe toevoegingen, verwijderingen en verplaatsingen binnen deze bandbreedte financieel worden verrekend?	Binnen de bandbreedte van ±20% (zoals vermeld in de offerteaanvraag) worden wijzigingen financieel verwerkt op basis van de in de inschrijving/het prijsinvalformulier opgenomen eenheidsprijzen (huur/service per automaat en eventuele variabele verbruikscategorieën). <ul style="list-style-type: none"> • Toevoeging/bijplaatsing: facturatie vanaf plaatsingsdatum (pro rata per maand). • Verwijdering: facturatie stopt per verwijderdatum (pro rata per maand). • Verplaatsing binnen/ tussen locaties: kosteloos (geen wijziging in vaste tarieven), conform PvE; eventuele aanpassingen blijven binnen de afgesproken scope. Wijzigingen buiten de ±20% vallen buiten de beoogde flexibiliteit en worden, indien aan de orde, separaat besproken binnen de kaders van de overeenkomst en aanbestedingsregels.
43	Offerteaanvraag	Hoodstuk 1.1	In paragraaf 1.1 van de offerteaanvraag staat dat bij basis-service de opdrachtgever verantwoordelijk is voor operationele werkzaamheden zoals reiniging, bijvullen en eenvoudige storingen. Kunt u toelichten hoe wordt geborgd dat onjuist gebruik of onderhoud door gebruikers geen negatieve invloed heeft op de beschikbaarheidseisen en bijbehorende sancties?	De beschikbaarheidseis uit eis 4.4 ziet op de technische beschikbaarheid van de automaat tijdens de reguliere openingstijden (ma-vr) en wordt door opdrachtnemer gemeten en gerapporteerd. Downtime en/of verminderde beschikbaarheid die aantoonbaar het gevolg is van operationele handelingen of nalaten door opdrachtgever/gebruikers (bijv. niet tijdig reinigen, niet bijvullen, verkeerde handelingen, het niet uitvoeren van een eenvoudige reset volgens instructie) wordt als niet-toerekenbaar aan opdrachtnemer geregistreerd en telt niet mee voor het beschikbaarheidspercentage en de sancties uit eis 4.4. Opdrachtnemer borgt dit door: (1) duidelijke werkinstructies/gebruikershandleiding en (eenmalige) instructie bij implementatie, (2) een meld- en registratiesysteem waarin oorzaak en tijdstippen van storingen worden vastgelegd (incl. classificatie toerekenbaar/niet-toerekenbaar), en (3) transparante rapportage hiervan in de maandelijkse managementrapportage. Bij discussie over de oorzaak wordt de logregistratie en de handleiding/instructie als uitgangspunt genomen.
44	Offerteaanvraag	Aantal A4 per Gunningscriterium	Gezien uw beoordelingskader waarbij u zoekt naar pluspunten en onderscheidende elementen en het aantal bullets per vraag, willen we u vragen om per vraag een extra A4 toe te staan? Is dit mogelijk?	Akkoord.

45	Offerteaanvraag	G2.1 Implementatieplan	Wie is de huidige opdrachtnemer?	Van Duijnen Koffie B.V.
46	Offerteaanvraag	G2.1	Kunt u het aantal A4 voor gunningscriterium 2 verhogen van 2 naar 3 A4?	Zie antwoord vraag 44.
47	Offerteaanvraag	G2.1	De beantwoording van gunningscriterium 1 bestaat uit maximaal 2 pagina's A4. Mag Inschrijver een aparte planning van het implementatietraject eraan toevoegen (1 A4 extra voor de planning)?	Akkoord.
48	Offerteaanvraag	G2.1	Kunt u beschrijven wie de 'relevante partijen en interne stakeholders' zijn, bij punt 3 van gunningscriterium 1	Onder de relevante partijen bedoelen we de huidige opdrachtnemer en de interne stakeholders. Onder interne stakeholders verstaan we de facilitair coördinatoren en de facilitaire teamleiders.
49	Offerteaanvraag	Hoofdstuk 3.3.1	Inschrijver kan zelfstandig voldoen aan de geschiktheidseisen en hoeft daarvoor geen beroep te doen op een bovenliggende entiteit. Inschrijver beschikt ook over een eigen jaarrekening. Betekent dit dat er geen concernverklaring of 2.403-verklaring hoeft te worden bijgevoegd?	Dat klopt inderdaad.
50	Offerteaanvraag	Hoofdstuk 3.2.3.2	Als Inschrijver een ander bewijs inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van de kwaliteitsbewaking aanlevert, moet Inschrijver tevens aannemelijk maken dat het niet mogelijk was om het gevraagde certificaat binnen de gevraagde termijnen te verwerven om redenen die u niet aangerekend kunnen worden." Volstaat in dit geval een verklaring van een certificerende instelling dat Inschrijver de ISO-certificeringen niet kan behalen ten tijde van het aanbestedingstraject (met indiening op 6 mei)? Zo nee, hoe dient Inschrijver dit aannemelijk te maken?	Een verklaring van een certificerende instelling kan als onderdeel van de onderbouwing volstaan, mits daaruit concreet blijkt dat het certificeringsproces/audit niet vóór de inschrijftermijn kan worden afgerond om redenen die inschrijver niet kunnen worden aangerekend (bijv. minimale doorlooptijd, beschikbaarheid auditors/planning). Daarnaast dient inschrijver aannemelijk te maken dat het traject aantoonbaar is opgestart. Dit kan bijvoorbeeld door (geanoniseerd of deels afgeschermd) bewijs van aanvraag/offerte, opdrachtbevestiging/contract, planning/auditdata en/of correspondentie over de beschikbare auditmomenten. Gevoelige delen mogen worden geanoniseerd, zolang de kern (niet tijdig haalbaar + start traject) verifieerbaar blijft.
51	Bijlage E - conceptovereenkomst	artikel 3.2 & 3.3	Artikel 3.2 en 3.3 impliceren dat service- en arbeidskosten niet mogen worden geïndexeerd. Kunt u bevestigen dat indexatie van servicecomponenten (arbeid) niet is toegestaan, ook niet bij structurele loonstijgingen? Kunt u bevestigen dat indexatie van servicecomponenten (arbeid) gedurende de contractduur inderdaad niet mogelijk is? Gezien de maximale looptijd van 7,5 jaar verzoeken wij u te overwegen om indexatie van arbeid wél toe te staan. Dit kan bijvoorbeeld door de huur- en servicecomponent van elkaar te scheiden: een vaste leaseprijs over de totale looptijd, gecombineerd met een jaarlijks indexeerbare servicecomponent. Op deze wijze blijft de huur stabiel, terwijl marktconforme loonkostenstijgingen verantwoord kunnen worden verwerkt.	Indexatie van service- en arbeidskosten is conform de conceptovereenkomst (artikel 3.2 en 3.3) niet toegestaan. Deze componenten maken onderdeel uit van de vaste (huur-/service)vergoeding en blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst ongewijzigd. Het voorgestelde splitsen in een vaste leaseprijs met een jaarlijks te indexeren servicecomponent wordt daarom niet overgenomen. De bepalingen blijven ongewijzigd.
52	Bijlage E - conceptovereenkomst	artikel 3.2	In artikel 3.2 van bijlage E (conceptovereenkomst) staat dat indexatie plaatsvindt op basis van CPI 012100 (koffie, thee en cacao). Staat u open voor toepassing van een bredere en meer gangbare index, zoals CPI algemeen of NZA materiële kosten?	Niet akkoord. De in artikel 3.2 opgenomen indexatie blijft gebaseerd op CPI 012100 (koffie, thee en cacao). Deze index sluit het beste aan bij de relevante productcategorie. Indien deze index in de toekomst niet (meer) beschikbaar is, zullen partijen in overleg een zo vergelijkbaar mogelijke CBS-index als vervangende maatstaf hanteren.
53	Bijlage H - Social Return		Inschrijver is bereid om bij te dragen aan de SROI. Wel willen we iHub vragen de eis aan te passen door jaarlijks met elkaar in gesprek te gaan over de inspanningsverplichting voor SROI. Mocht er voor inschrijver onvoldoende passende invulling mogelijk zijn binnen de gestelde doelgroepen of voorwaarden, dan treden partijen tijdig in overleg om gezamenlijk tot een passende en haalbare invulling te komen, binnen de kaders zoals beschreven in Bijlage H Social Return	Akkoord. Indien opdrachtnemer gemotiveerd aantoont dat binnen de gestelde doelgroepen/voorwaarden tijdelijk geen passende invulling mogelijk is, treden partijen tijdig in overleg om binnen de kaders van Bijlage H tot een passende en haalbare invulling te komen.
54	Algemeen		In de aanbestedingsstukken zien wij een verschil in het aantal waterkoelers. In de offerteaanvraag (hoofdstuk 1.1), de locatielijst en het prijsinvalformulier wordt uitgegaan van 11 waterkoelers, terwijl in de TenderNed-aankondiging en het UEA 8 waterkoelers wordt genoemd. Kunt u bevestigen welk aantal waterkoelers leidend is voor de inschrijving, prijsstelling en uitvoering?	11 waterkoelers.
55	Algemeen		In de aanbestedingsstukken zien wij een verschil in het aantal basis-service automaten. De offerteaanvraag (hoofdstuk 1.1) en de locatielijst noemen 58 basis-service automaten, terwijl in de TenderNed-aankondiging 57 basis-service automaten wordt genoemd. Kunt u bevestigen welk aantal basis-service automaten leidend is voor de inschrijving en prijsinvulling?	Het gaat om 58 automaten.
56	Algemeen		In de aanbestedingsstukken wordt op meerdere plaatsen uitgegaan van 66 automaten (onder meer in het UEA, de TenderNed-aankondiging en het Programma van Eisen, eis 1.7), terwijl de optelling van 58 basis-service automaten en 9 full-service automaten in de offerteaanvraag en de locatielijst uitkomt op 67 automaten. Kunt u bevestigen welk totaal aantal automaten onderdeel uitmaakt van de opdracht en leidend is voor calculatie en uitvoering?	De aantallen genoemd in het prijzenblad.
57	Algemeen		In de aankondiging van de opdracht staat dat er 57 warmdrankenautomaten binnen de basis-service worden gevraagd, terwijl in paragraaf 1.1 van de offerteaanvraag en in bijlage I (locatielijst) wordt uitgegaan van 58 automaten. Kunt u bevestigen welk aantal correct is?	Het gaat om 58 automaten.
58	Algemeen		In de aankondiging van de opdracht staat dat 8 waterkoelers worden uitgevraagd, terwijl in paragraaf 1.1 van de offerteaanvraag en in bijlage I (locatielijst) wordt uitgegaan van 11 waterkoelers. Kunt u het definitieve aantal bevestigen?	11 waterkoelers.

59	Algemeen		<p>Uit de aanbestedingsstukken blijkt niet op alle punten eenduidig welke verantwoordelijkheden bij opdrachtgever en welke bij opdrachtnemer liggen binnen basis-service en full-service, met name ten aanzien van bestellen, leveren, bevoorraden, bijvullen en schoonmaak. Kunt u per servicevorm expliciet bevestigen welke verantwoordelijkheden bij opdrachtgever en welke bij opdrachtnemer liggen?</p>	<p>Hierbij de expliciete verdeling van verantwoordelijkheden:</p> <p>Basis-service locaties (58 automaten):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> - levering/plaatsing (lease), technische onderhoudsverplichtingen (preventief & correctief onderhoud, onderdelen vervangen, storingen verhelpen, kalibratie/afstellingen, herstel na defecten, software/firmware-updates indien van toepassing, groot onderhoud), en levering van ingrediënten. • Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> - dagelijkse operationele werkzaamheden zoals reinigen, bijvullen/bevoorraden van ingrediënten in de machine (bonen/cacao e.d.), legen/controle afvalbakken, ontkalken indien reguliere gebruikershandeling, en eenvoudige handelingen bij kleine storingen (reset/restart). <p>Bij Basis-service worden ingrediënten door opdrachtgever besteld.</p> <p>Full-service locaties (9 automaten):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> - volledig verantwoordelijk voor alle operationele én technische werkzaamheden om de automaten dagelijks operationeel, schoon en gevuld te houden, inclusief bestellen, tijdig aanvullen (bevoorraden/bijvullen) en leveren van alle benodigde ingrediënten, én alle werkzaamheden onder technisch onderhoud. • Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> - stelt toegang/afstemming per locatie beschikbaar.
60	Algemeen		Kunt u de tellerstanden per automaat per locatie weergeven?	Deze gegevens zijn helaas niet beschikbaar.
61	Algemeen		Kunt u aangeven welke automaten er momenteel staan op de locaties en wat de tevredenheid is over de automaten en de drankenvoorziening?	<p>Op dit moment staan op de locaties o.a. de volgende automaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nescafé Sileo Espresso - Nescafé Vista Compact Espresso - Nescafé Vista Espresso <p>De tevredenheid over de huidige automaten en de drankenvoorziening is wisselend en verschilt per locatie/gebruikersgroep.</p>