

Nota van Inlichtingen 2

Europese openbare aanbesteding 'Eten en Drinken'

VRAGEN OVER HET BESCHRIJVEND DOCUMENT				ANTWOORD
NR.	§	BLZ	VRAAG	
1.		NVI 1	Verruiming paginalimiet gunningscriteria In de eerste Nota van Inlichtingen heeft u aangegeven de paginalimieten voor de gunningscriteria niet te willen verruimen. Wij begrijpen het belang van een compacte en goed vergelijkbare beantwoording. Tegelijkertijd constateren wij dat de omvang en detaillering van de uitvraag in verhouding tot de beschikbare ruimte het lastig maken om alle gevraagde onderwerpen volledig, concreet en SMART te beantwoorden én met relevante bewijslast te onderbouwen. Zo omvat gunningscriterium GC3 Duurzaamheid vier deelonderwerpen met in totaal veertien vragen, waarvoor slechts twee A4-pagina's beschikbaar zijn. Binnen deze ruimte moeten inschrijvers hun visie vertalen naar concrete maatregelen, meetbare doelstellingen en een realistische uitvoeringsaanpak, en deze waar mogelijk onderbouwen met relevante bewijslast. Hierdoor bestaat het risico dat de beantwoording onvoldoende ruimte biedt om de kwaliteit en meerwaarde van de aangeboden dienstverlening goed inzichtelijk te maken. Wij verzoeken u daarom de paginalimieten per gunningscriterium met twee A4-pagina's te verruimen. Hiermee krijgen inschrijvers voldoende ruimte om de gevraagde onderwerpen zorgvuldig, concreet en verifieerbaar uit te werken, wat bijdraagt aan een inhoudelijk sterkere beantwoording en een betere beoordeling van de aangeboden kwaliteit. Indien een verruiming met twee pagina's niet mogelijk is, verzoeken wij u de paginalimieten met minimaal één A4-pagina per gunningscriterium te verruimen. Kunt u hiermee instemmen?	De Aanbestedende dienst stemt gedeeltelijk in met uw verzoek en verruimt de paginalimiet voor gunningscriteria 1 en 3 met één A4-pagina. De aangepaste paginalimieten worden verwerkt in het beschrijvend document. De verruiming biedt inschrijvers meer ruimte om de gevraagde onderwerpen concreet en onderbouwd uit te werken, met behoud van een vergelijkbare beoordeling van de inschrijvingen.
2.			In NVI nr 20 (beschrijvend document 2.1 blz 15) is het antwoord: dat de opdrachtnemer voor locatie Arnhem uit dient te gaan van een countervoorziening. Het is ons onduidelijk,	Ja, de mokkenlogistiek dient Inschrijver te verdisconteren in het prijzenblad – tabblad 3b. Deelbegroting Werkcafé counters.

			gezien de tijdelijke situatie, of de mokkenlogistiek (6 uur per week conform bijlage 14) wel of niet in het prijzenblad opgenomen dient te worden?	
3.	NVI1 vraag 6	26/27	U schrijft in uw antwoord: "Een Onderaannemer die niet zelf als Inschrijver deelneemt, mag derhalve door meerdere Inschrijvers als Onderaannemer worden ingezet." Wij weten niet beter dat er bij een Europese aanbesteding sprake is van een Onderaannemer indien Inschrijver gebruik maakt van de bekwaamheid van die partij om zo aan de gestelde (geschiktheidseisen) te voldoen. Daar is deze originele vraag feitelijk ook op gericht. Het is dan ook gangbaar dat zo'n Onderaannemer (waar dus bij inschrijving op geleund wordt om te voldoen aan eisen) slechts één keer mag inschrijven <u>als Onderaannemer</u> . Als er niet geleund hoeft te worden, is zo'n derde partij feitelijk "gewoon" leverancier. Begrijpen wij goed dat bij uw aanbesteding een derde partij door meerdere Inschrijvers ingezet mag worden om te voldoen aan de gestelde eisen (als Onderaannemer)?	Ja, dat begrijpt u goed. Een derde partij mag door meerdere inschrijvers worden ingezet om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, ook wanneer een inschrijver zich beroept op de bekwaamheid van die partij.
4.	NVI1 vraag 6	27/27	Wij lezen in uw antwoord: "Specialistische Onderaannemers kunnen dus bij meerdere Inschrijvers betrokken zijn, mits de onafhankelijkheid van de inschrijvingen geborgd blijft." Kunt u aangeven hoe Inschrijvers verantwoordelijk kunnen zijn voor Specialistische Leveranciers (die als Onderaannemers mogen fungeren) en de onafhankelijkheid kunnen borgen?	De Inschrijver blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht, inclusief de inzet en prestaties van eventuele Specialistische Onderaannemers. Iedere Inschrijver is verantwoordelijk voor het borgen van de onafhankelijkheid van zijn eigen inschrijving. Dit betekent onder meer dat inschrijvers hun inschrijving onafhankelijk opstellen en geen concurrentiegevoelige informatie met andere inschrijvers of via gemeenschappelijke onderaannemers uitwisselen. Het is de verantwoordelijkheid van de betrokken partijen om passende maatregelen te treffen om dit te waarborgen.
5.	NVI1 vraag 16	31	Uw huidige partner beschikt over een aanzienlijke afdeling data en is in onze ogen in staat om deze gegevens periodiek aan te leveren. Toch lezen wij in uw antwoord dat het CBR niet beschikt over betrouwbare data op dit vlak. Kunt u uw antwoord motiveren, of Geïnteresseerden alsnog voorzien van de huidige stand / percentages, zodat het referentiekader van de gast/gebruikers duidelijk is voor Geïnteresseerden?	Aanbestedende dienst begrijpt de wens om inzicht te krijgen in de huidige verdeling van het assortiment. Hoewel de huidige dienstverlener over verkoopgegevens beschikt, zijn deze niet beschikbaar in een betrouwbare en eenduidige uitsplitsing naar gezonde, vegetarische, veganistische en vleesbevattende producten, afzonderlijk voor het Werkcafé en de counters. De Aanbestedende dienst wil voorkomen dat met indicatieve percentages een onjuist beeld wordt gegeven. Daarom

				verwijzen wij voor het toekomstige assortiment naar de eisen en uitgangspunten in de aanbestedingsstukken.
6.			Is het mogelijk om ondersteunend visuele bijlagen toe te voegen?	De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat uw vraag betrekking heeft op de beantwoording van de gunningscriteria. Het toevoegen van ondersteunende visuele bijlagen is toegestaan, mits deze onderdeel uitmaken van de beantwoording en binnen de maximaal toegestane paginalimiet per gunningscriterium vallen. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.
7.	NVI1 vraag 29	17	Kunt u, 1) gezien de waarde aan een hoogwaardige koffiebeleving, 2) het verbeterpotentieel bij zowel de warme- en koude drankenautomaten als bij de koffie vendingautomaten als 3) om andere leveranciers van deze automaten een gelijke kans te bieden, bevestigen dat u bij aanvang van de overeenkomst verwacht dat alle bestaande automaten plaats maken voor andere automaten?	Ja, in de implementatieperiode dienen alle bestaande warme- en koude drankenautomaten en koffie-vendingautomaten te worden vervangen door nieuwe automaten. Dit draagt bij aan een uniforme en hoogwaardige drankenvoorziening en biedt alle inschrijvers gelijke kansen om hun eigen automaten aan te bieden.

VRAGEN OVER HET PROGRAMMA VAN EISEN				ANTWOORD
NR.	§	BLZ	VRAAG	
8.			CBR vraagt automaten die beschikken over 2 afzonderlijke koffiebonenreservoirs uit, teneinde een premium koffieboon en een standaardboon te kunnen aanbieden (zie PvE 114). In het prijzenblad kan inschrijver echter maar 1 kiloprijs invullen voor een verwachte afname van 1500 kilo (prijzenblad r. 37). Hoe dient inschrijver betreffende verdeling in kilo's en als ook naar kiloprijs, tbv een premium en standaard boon mee om te gaan?	Het prijzenblad in Bijlage 12, tabblad 6, is aangepast om onderscheid te maken tussen de premium- en standaardkoffieboon. Inschrijvers dienen in het aangepaste prijzenblad voor beide soorten koffiebonen de gevraagde kiloprijs in te vullen. De aangepaste bijlage (Bijlage 12- Prijzenblad Eten en Drinken na NVI 2) dient te worden gebruikt bij het indienen van de inschrijving.
9.	Eis 93		Kunt u toelichten in welke situaties de medewerkers passen worden gebruikt? Worden er ook passen uitgegeven aan individuele medewerkers of externe of blijven deze centraal in beheer van het CBR?	De passen zijn bedoeld om op kosten van het CBR koffie, thee en overige warme dranken uit koffievendingautomaten beschikbaar te stellen aan specifieke gebruikers. Dit betreft onder andere cursisten die deelnemen aan educatieve maatregelen, waarbij de consumpties via een pas van bijvoorbeeld de receptiemedewerker of trainer worden verstrekt. Daarnaast kunnen passen worden gebruikt door CBR-medewerkers op basis van hun rol of functie en voor het

				aanbieden van consumpties aan externe bezoekers, zoals zakelijke relaties en dienstverleners. De passen worden dus niet standaard aan individuele gebruikers verstrekt. Het CBR bepaalt wie de passen mag gebruiken en welk tegoed beschikbaar wordt gesteld. De kosten worden doorbelast aan de betreffende kostenplaats.
10.	2.2 / eis 8	4	Voor professionele koffieautomaten met een versmelksysteem is niet altijd een energielabel beschikbaar. Kan Opdrachtgever deze automaten uitzonderen van de eis voor energie-efficiëntieklasse D, mits het energieverbruik aantoonbaar voldoet aan passende normen?	Aanbestedende dienst stemt gedeeltelijk in met het verzoek. Indien voor een professionele koffieautomaat geen energie-efficiëntieklasse beschikbaar is of deze classificatie niet van toepassing is, dient Inschrijver het energieverbruik van de automaat aantoonbaar te maken aan de hand van het EVA Energy Measurement Protocol (EMP) 3.1b, of een gelijkwaardige objectieve en verifieerbare meetmethode. De onderbouwing dient bij de inschrijving te worden verstrekt. De overige eisen uit het Programma van Eisen blijven ongewijzigd van toepassing.
11.	3.5 / eis 114	17	Het tussentijds stoppen van de heetwateruitgifte kan de betrouwbaarheid van bepaalde machines beïnvloeden. Is Opdrachtgever bereid de verplichte stopknop als optionele functionaliteit aan te merken?	De Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid. De eis voor een verplichte stopknop blijft in stand.
12.	3.5 / eis 114	17	Voldoet een spoel- en reinigingsproces dat met één handeling wordt gestart en vervolgens automatisch verloopt aan de eis voor een automatische spoel- en reinigingsfunctie?	Ja, dit is voor de Aanbestedende Dienst een optie, mits deze handeling met één druk gestart kan worden.
13.			CBR vraagt automaten die beschikken over 2 afzonderlijke koffiebonenreservoirs uit, teneinde een premium koffieboon en een standaardboon te kunnen aanbieden (zie PvE 114). In het prijzenblad kan inschrijver echter maar 1 kiloprijs invullen voor een verwachte afname van 1500 kilo (prijzenblad r. 37). Hoe dient inschrijver betreffende verdeling in kilo's en als ook naar kiloprijs, tbv een premium en standaard boon mee om te gaan?	Zie beantwoording vraag 8.
14.			In de NVI vraag nr 45 (pve 135/139 blz 20) is als antwoord gegeven: dat de opdrachtnemer de personeelskosten ten behoeve van de cursistenservice niet separaat mag doorbelasten. Om een gerichte calculatie te maken ontvangen wij graag een overzicht van de locaties waar cursistenservice	De Aanbestedende dienst kan op basis van de huidige situatie de volgende indicatie geven van het maximale aantal cursisten per dag: Assen 28, Amsterdam 51, Eindhoven 40, Utrecht 28, Rotterdam 51 en Zwolle 24 cursisten. Deze aantallen zijn exclusief trainers. De genoemde aantallen betreffen de

			plaats vindt, inclusief een indicatie per dag van het aantal cursisten. Kunt u hier zorg voor dragen.	maximale capaciteit per dag en niet de daadwerkelijke bezetting. De gemiddelde bezetting in 2025 bedroeg 83%.
--	--	--	---	---

Vragen over het Prijzenblad				ANTWOORD
NR .	§	BL Z	VRAAG	
15.	NVI1 vraag 84		Kunt u in het kader van duurzaamheid en efficiëntie voor de locaties waar zowel een vending koffieautomaat en een waterkoeler worden gevraagd aangeven, of Inschrijvers ook kunnen volstaan met een vending koffieautomaat die de mogelijkheid heeft om gekoeld water te verstrekken?	De Aanbestedende dienst houdt vast aan de afzonderlijke waterkoelers, aangezien deze op andere plekken binnen het pand zijn geplaatst dan de vendingautomaten. Het is toegestaan dat de vendingautomaten aanvullend kosteloos gekoeld water verstrekken. Dit geldt echter niet als vervanging van de gevraagde waterkoelers en dienen separaat te worden opgenomen in het prijzenblad.
16.	Tabblad 6, regel 12	—	Kan Opdrachtgever specificeren welke werkzaamheden en kosten onder de afzonderlijke posten 'Service' en 'Onderhoud' voor warme- en koudedrankenautomaten vallen?	Onder Service en Onderhoud vallen alle benodigde activiteiten om aan alle eisen omtrent veiligheid, hygiëne en beschikbaarheid van warme- en koudedranken te voldoen. De Aanbestedende Dienst gaat hier uit van de expertise van de Inschrijver.

Vragen over de concept Raamovereenkomst				ANTWOORD
NR .	§	BL Z	VRAAG	
17.	NVI1, vraag 104		Kunt u aangeven hoe er door het CBR wordt omgegaan met de situatie wanneer de extra openingstellingen voor Opdrachtnemer onvoldoende rendabel blijken (op basis van een bijdrage van enkel 60% van de personeelskosten)?	Wanneer tijdens de uitvoering blijkt dat de extra openingstijden structureel onvoldoende aansluiten bij het gebruik of de bedrijfsvoering, dient inschrijver dit te agenderen bij het tactisch en/of strategisch overleg. Hier kunnen de Aanbestedende dienst en de Inschrijver de situatie bespreken en bekijken of binnen de bestaande afspraken een passende werkwijze mogelijk is. Een dergelijke bespreking geeft op zichzelf geen recht op aanvullende vergoeding of eenzijdige aanpassing van de openingstijden. Eventuele wijzigingen moeten passen binnen de Dienstverleningsovereenkomst.

Vragen over de concept Raamovereenkomst				ANTWOORD
NR.	§	BLZ	VRAAG	
18.	Art. 5.4	5	In artikel 5.4 wordt voor de indexering van koffie, thee en cacao verwezen naar een CPI-indexreeks die niet langer actief lijkt te zijn. Kan Opdrachtgever de genoemde CPI-reeks voor koffie, thee en cacao actualiseren en hiervoor de CPI 'Koffie en koffiesurrogaten' (code 012200) hanteren?	Aanbestedende bevestigt dat er hier wordt verwezen naar een CPI-indexreeks die niet langer actief is. De actieve CPI-indexreeks voor koffie, thee en cacao wordt uitgesplitst in drie afzonderlijke categorieën: • 012200 Koffie en koffiesurrogaten • 012300 Thee, maté en kruidenthe • 012400 Cacaodranken Aanbestedende dienst zal deze categorieën aanhouden voor de indexering van koffie, thee en cacao. Artikel 5.4 wordt hierop aangepast.
19.	Art. 5.4	5	In artikel 5.4 is niet eenduidig vastgelegd welke indexeringsgrondslag van toepassing is op de kosten voor technische service en de dagelijkse verzorging van de automaten. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke indexeringsmethodiek voor deze afzonderlijke kostencomponenten geldt? Wij stellen voor de volgende indexeringsgrondslagen te hanteren: • Technische service: jaarlijkse indexering conform het CBS-indexcijfer voor de metaal- en elektronische industrie (SBI 2008 24-30). • Dagelijkse verzorging: jaarlijkse indexering conform het CBS-cao-loonindexcijfer voor de voedings- en genotmiddelenindustrie (SBI 2008 10-12). Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze indexeringsmethodieken worden toegestaan?	Nee, de Aanbestedende Dienst kan dit niet bevestigen. De Aanbestedende Dienst hanteert voor de arbeidskosten voor (technische) service en onderhoud de CBS-prijsindexcijfer CAO Lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, A-U Alle economische activiteiten (2020=100). Deze bepaling is toegevoegd aan Bijlage 2 – Concept Overeenkomst.

VRAGEN OVER HET LOCATIE KENMERKEN OVERZICHT				ANTWOORD
NR.	§	BLZ	VRAAG	

20.			Kunt u per locatie en per waterkoeler specificeren of de betreffende unit op de waterleiding moet worden aangesloten en of deze dient te zijn voorzien van een waterfilter?	Het uitgangspunt is dat alle waterkoelers worden aangesloten op de drinkwaterleiding, conform eis 130. Indien een aansluiting niet mogelijk is, kan een waterkoeler zonder vaste wateraansluiting worden toegepast, conform eis 131. Ja, de waterkoelers moeten worden voorzien van een filter, voor de waterfilters en het onderhoud hiervan geldt eis 127, waarbij filterwissels plaatsvinden volgens de voorschriften van de fabrikant. Het CBR maakt hierin geen onderscheid per locatie.
21.			De huidige pantry machines zijn niet volledig afgeschreven, hoe dienen wij hiermee om te gaan. Dienen alle machines vervangen te worden?	Ja, alle pantry machines dienen te worden vervangen ongeacht de resterende afschrijvingstermijn. Dit is gewenst om uniformiteit in de warme drankenvoorziening te waarborgen.

OVERIGE VRAGEN				ANTWOORD
NR.	§	BLZ	VRAAG	
22.	NVI 1, vraag 48	13	Kan Opdrachtgever bevestigen dat betaalde koffievendingautomaten naast uitgifte van een herbruikbare beker ook uitgifte in een eigen beker van de gebruiker mag ondersteunen?	Ja, de betaalde koffievendingautomaten dienen gebruikers de keuze te bieden tussen het gebruik van een eigen beker en de uitgifte van een herbruikbare beker door de automaat. Beide mogelijkheden dienen beschikbaar te zijn.
23.	Scho uw / § 3.5 PvE	16– 17	Is op alle locaties met warme- en koudedrankenautomaten een externe koffiedroesdoorvoer beschikbaar? Zo niet, op welke locaties wel?	Nee, op de meeste locaties is geen externe koffiedroesdoorvoer aanwezig. De huidige koffiemachines beschikken doorgaans over een interne opvangbak voor koffiedroes. Een externe koffiedroesdoorvoer is slechts op enkele locaties aanwezig, waaronder bij de koffiemachines op LKW30 in Rijswijk en op de eerste etage in Amsterdam.
24.	SLA, § 3 1	1	In het SLA-document wordt een reactietijd van maximaal twee uur voorgeschreven. Binnen de markt voor professionele warme-drankenvoorzieningen wordt veelal een reactietijd van vier uur gehanteerd. Met name bij geografisch verspreide locaties en locaties met een beperkte bezoekfrequentie is een reactietijd van twee uur operationeel lastig structureel te garanderen.	Nee, de Aanbestedende dienst houdt vast aan de reactietijd van maximaal twee uur. Hiermee wordt bedoeld dat Opdrachtnemer binnen deze termijn de melding in behandeling neemt en de benodigde opvolging in gang zet. Fysieke aanwezigheid van een monteur binnen twee uur is niet vereist. Voor het oplossen van de storing gelden de afzonderlijke oplostijden zoals opgenomen in Bijlage 15 – SLA.

			Is Opdrachtgever bereid de voorgeschreven reactietijd aan te passen van twee naar vier uur, zodat een realistisch en landelijk uitvoerbaar serviceniveau wordt gehanteerd?	
25.	NVI vraag 1, 8 en 19		Kan CBR uiterlijk bij NvI 2 een definitief overzicht verstrekken van alle bemande cateringlocaties, inclusief de counters die vervallen, de eventuele personele overname en de financiële uitgangspunten die inschrijvers verplicht moeten hanteren?	De Aanbestedende dienst heeft bij het opstellen van de aanbestedingsstukken rekening gehouden met de sluiting van de betreffende panden. Dit uitgangspunt is verwerkt in zowel de overnamelijst van het personeel als het prijzenblad. De relevante informatie is opgenomen in het Locatiekenmerkenoverzicht en de Overnamelijst personeel, zoals aangepast naar aanleiding van NvI 1.
26.	NVI vraag 32		Kunt u aangeven of voor de aanvullende landelijke levering banqueting separate afspraken gemaakt mogen worden voor bezorging?	Voor de landelijke levering specifiek vanuit de banquetingtool zoals gesteld in eis 83 van het PvE bestaat de mogelijkheid om afzonderlijke bezorgkosten in rekening te brengen, afhankelijk van de afspraken met (lokale) leveranciers. Voor banquetingaansvragen vanuit één van de locaties met Werkcafé en/of counter geldt dat alle kosten voor transport en bezorging dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden banquetingprijzen. De tarieven in tabblad 4 Extra openstellingen hebben uitsluitend betrekking op aanvullende openstellingen van counters buiten de reguliere openingstijden.
27.	Vraag 95 en 138 NVI 1		Indien CBR gedurende de contractlooptijd locaties toevoegt, sluit of de dienstverlening wezenlijk wijzigt, worden de aantoonbare gevolgen voor vaste personeelskosten, logistiek, apparatuur en niet-afgeschreven investeringen dan afzonderlijk verrekend? Zo nee, hoe wordt voorkomen dat een wezenlijke wijziging van de opdracht volledig voor rekening van opdrachtnemer komt?	Het toevoegen of sluiten van locaties en het op- of afschalen van de dienstverlening binnen de scope van de opdracht zijn voorzien in de aanbestedingsstukken. Dergelijke mutaties vallen daarmee binnen de in de aanbestedingsstukken voorziene wijzigingsmogelijkheden. Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst vormen deze in de aanbestedingsstukken voorziene mutaties geen wezenlijke wijzigingen. Voor dergelijke wijzigingen geldt het bepaalde in de aanbestedingsstukken, waaronder artikel 9 van de (concept) Overeenkomst. In deze gevallen vindt een mutatie plaats op basis van de geldende (financiële) afspraken. Daarbij gelden de in artikel 9.2 en 9.3 opgenomen aankondigingstermijnen, zodat Opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen, zoals het wegvallen of uitbreiden van taken, effectief kan oppakken. Overeenkomstig artikel 9.4 worden mutaties vanaf de operationele ingangsdatum verrekend en blijven de overeengekomen tarieven ongewijzigd. Voor andere wijzigingen van de opdracht geldt dat per geval moet worden beoordeeld of deze kunnen worden doorgevoerd

				binnen de daarvoor opgenomen bepalingen in de aanbestedingsstukken, waaronder de ARVODI-2025 en de (concept) Overeenkomst, en de toepasselijke wettelijke kaders.
28.	Vraag 48, NVI 1		Kan CBR verduidelijken welk type herbruikbare beker verplicht moet worden uitgegeven bij betaalde koffievendingautomaten, wie verantwoordelijk is voor inzameling, reiniging, verlies en vervanging, en of het gebruik van een eigen beker zonder aanvullende uitgifte is toegestaan?	Aanbestedende dienst schrijft geen specifiek type herbruikbare beker voor, zo lang deze geschikt is voor warme dranken en voldoet aan de geldende veiligheids- en hygiëne-eisen. Gebruikers dienen de keuze te hebben tussen het gebruik van een eigen beker en de uitgifte van een herbruikbare beker via de automaat. Bij gebruik van een eigen beker hoeft geen aanvullende beker te worden uitgegeven. De kosten van de herbruikbare beker dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden consumptieprijs, conform het antwoord op vraag 22. De verstrekte beker blijft eigendom van de gebruiker, die zelf verantwoordelijk is voor het reinigen, bewaren en eventueel vervangen hiervan. Opdrachtnemer hoeft geen inzamel- of retoursysteem te verzorgen. De Aanbestedende dienst staat open voor toekomstige optimalisaties van het bekersysteem. Eventuele wijzigingen en de bijbehorende verantwoordelijkheden en financiële consequenties worden vooraf in onderling overleg vastgesteld.
29.	Vraag 11, NVI 1		Kan CBR bevestigen of voor banqueting op locaties zonder bemande cateringvoorziening minimale orderwaarden, bezorgkosten of afzonderlijke transportvergoedingen mogen worden gehanteerd? Indien niet, welke bestelvolumes en leverfrequenties dienen inschrijvers als calculatiebasis te gebruiken?	Zie hiervoor beantwoording vraag 26. Voor banqueting op locaties met bemande cateringvoorziening (Werkcafé en/of counter) mogen geen minimale orderwaarden, aanvullende bezorgkosten of afzonderlijke transportvergoedingen worden gehanteerd. Alle kosten voor de levering dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden banquetingprijzen. De Aanbestedende dienst kan geen vaste bestelvolumes of leverfrequenties garanderen. Deze zijn afhankelijk van de behoefte per locatie en kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst variëren.
30.	SLA, § 2-3	1	Kan Opdrachtgever verduidelijken wanneer een storing onder P2 of P3 valt? Kan worden uitgegaan van eerstelijns- en	Het onderscheid tussen P2- en P3-storingen wordt bepaald door de ernst van de storing en de gevolgen voor de beschikbaarheid van de dienstverlening.

			tweedelijsstoringen met oplostijden van respectievelijk vier en acht werkuren?	Een P2-storing betreft een storing waarbij de dienstverlening ernstig wordt belemmerd en waarvoor binnen vier uur een oplossing vereist is. Een P3-storing betreft een storing met een beperkte impact op de dienstverlening, waarbij herstel binnen één werkdag dient plaats te vinden.
31.			Formele besluitvorming sluiting counters Groningen, Alkmaar en Barendrecht	De directie van het CBR heeft in oktober 2026 formeel besloten tot sluiting van de counters in Groningen, Alkmaar en Barendrecht. De sluiting van deze locaties vindt plaats (uiterlijk) per 1 april 2027. In de aanbestedingsstukken is bij het bepalen van de omvang van de opdracht en de benodigde personele inzet rekening gehouden met deze sluitingen.