

Nota van Inlichtingen d.d. 2 oktober 2026

Behorende bij de aanbesteding “Koffie en warme drankenvoorziening” TN580090

Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door geïnteresseerden in deze aanbesteding.

Ook verstrekt de aanbestedende dienst door middel van deze Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op het Aanbestedingsdocument met bijlagen gepubliceerd op 2 september 2026. Als er strijdigheden worden geconstateerd met informatie gegeven in het aanbestedingsdocument dan prevaleert de informatie gegeven in de Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

Datum: 2 oktober 2026
Aantal : 39

Gestelde vragen en antwoorden

Vraag nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Thee	U stelt als eis dat de thee zowel fairtrade als ook biologisch dient te zijn. Er zijn slechts heel weinig leveranciers die hierin mee kunnen gaan waardoor u een groot deel van de aanbidders uitsluit. Aangezien u Fairtrade Gemeente bent, willen wij u vragen om de bio certificering te laten vervallen als eis voor thee. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, de te leveren thee dient zowel fairtrade als biologisch te zijn.
2	Thee	In het prijzenblad staat dat een theezakje minimaal 2 gram moet bevatten. Waar is dat op gebaseerd? Wij hebben 3 verschillende theeconcepten die allen uitgaan van 1,5 gram per zakje. Door deze eis zo te stellen sluit u op voorhand al partijen uit op basis van grammages terwijl het toch om smaak zou moeten gaan. Kunt u deze eis afzwakken naar 1,5 gram of geheel laten vervallen.	Akkoord, het minimale grammage per zakje thee vervalt.
3	Directe beëindiging van de overeenkomst	Document: Bijlage 5 – Concept raamovereenkomst, artikel 1.4 In artikel 1.4 staat dat Goes de overeenkomst direct kan beëindigen, zonder ingebrekestelling, wanneer opdrachtnemer ‘niet aan de overeenkomst voldoet’ of wanneer ‘de continuïteit tekortschiet’. Dit lijkt vrij breed geformuleerd. Ook een relatief kleine tekortkoming zou hier letterlijk onder kunnen vallen. Kunt u instemmen met het toevoegen van een ingebrekestelling waarbij opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld	Artikel 1.4 van de Conceptovereenkomst komt te vervallen. Artikel 14 van de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Goes is van toepassing bij Toerekenbare tekortkoming.

		om met een oplossing te komen voor het probleem dat er op dat moment zich voordoet.	
4	Tussentijdse reguliere opzegging Documenten: Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.1 + Bijlage 6 – VNG Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 27	In het aanbestedingsdocument wordt uitgegaan van een vaste initiële looptijd van zes jaar. In artikel 27 van de algemene inkoopvoorwaarden staat echter dat de gemeente de overeenkomst kan opzeggen met de overeengekomen opzegtermijn of, als die ontbreekt, met een redelijke opzegtermijn. Voor de investering in nieuwe automaten is het belangrijk om te weten of die eerste zes jaar daadwerkelijk als vaste contractperiode moeten worden gezien. Kunt u bevestigen dat de overeenkomst gedurende de initiële looptijd van zes jaar niet regulier tussentijds door opdrachtgever kan worden opgezegd?	De initiële looptijd van zes jaar is een vaste contractperiode en kan door opdrachtgever niet regulier tussentijds worden opgezegd. Dit laat onverlet dat tussentijdse beëindiging mogelijk is op grond van de bepalingen in de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden.
5	Minimumeis gerecyclede verpakkingen Document: Bijlage 7 – Programma van Eisen, eis 58	Alle eisen in het PvE zijn aangemerkt als knock-outcriteria. Bij de verpakkingseisen staat dat kartonnen secundaire en tertiaire verpakkingen voor minimaal 80% uit post-consumer gerecycled karton moeten bestaan en niet-biobased kunststof voor minimaal 75% uit gerecycled materiaal. Tegelijk staat er dat, wanneer om bepaalde redenen niet aan de eis kan worden voldaan, dit onderbouwd mag worden toegelicht. Daarmee is niet helemaal duidelijk of het om een absolute knock-outeis gaat of dat gemotiveerde afwijking mogelijk is. Betekent dit dat gemotiveerd van de genoemde percentages gerecycled materiaal mag worden afgeweken, of blijven deze percentages een knock-outeis waaraan bij inschrijving volledig moet worden voldaan?	De eis voor secundaire en tertiaire verpakkingen blijft gehandhaafd waaraan bij inschrijving moet worden voldaan.
6	Afschalen van automaten tijdens de vaste looptijd Document: Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.1	De overeenkomst heeft een initiële looptijd van zes jaar. Deze langere looptijd wordt mede gemotiveerd vanuit de investering in de automaten en de benodigde afschrijvingsduur. Tegelijk behoudt opdrachtgever zich het recht voor om gedurende de looptijd het aantal automaten af te schalen of locaties te laten vervallen. Voor ons is belangrijk wat er gebeurt met de resterende huur wanneer een reeds geplaatste machine eerder vervalt. Wat zijn de financiële gevolgen wanneer een reeds geplaatste automaat gedurende de initiële looptijd door opdrachtgever komt te vervallen? Eindigt de huur voor deze automaat dan direct zonder verdere vergoeding, of geldt hiervoor een andere regeling?	Bij eventueel afschalen van het aantal automaten zal Opdrachtgever een opzegtermijn hanteren van 6 maanden. Na deze 6 maanden eindigt de huur.
7	Uitgiftevolume Document: Bijlage 7 – Programma van Eisen, eisen 16 en 41	In eis 16 staat dat de uitgifte voor alle dranken wordt ingesteld op 125 cc. Een espresso, één van de dranken in het verplichte assortiment, wordt normaal gesproken in een kleiner volume uitgegeven. Klopt het dat ook espresso standaard op 125 cc moet worden ingesteld? of mag daar de dosering van 45 cl worden aangehouden, die wij doorgaans hanteren.	Voor espresso mag een afwijkende hoeveelheid gehanteerd worden.
8	Alle automaten hetzelfde merk en type	Documenten: Bijlage 7 – Programma van Eisen, eisen 8 en 23 + Bijlage 8 – Huidig verbruik In eis 8 staat dat alle automaten van hetzelfde merk en type moeten zijn.	Alle automaten dienen dezelfde technische configuratie en capaciteit te hebben.

		Tegelijk verschilt het huidige verbruik behoorlijk per automaat (van 15.000 tot 62.000 consumpties per jaar). Daarnaast moeten de automaten volgens eis 23 worden afgestemd op het verbruik, rekening houdend met 15% groei. Dienen alle automaten exact dezelfde technische configuratie en capaciteit te hebben, of is het toegestaan om binnen hetzelfde merk en type te variëren in bijvoorbeeld capaciteit of configuratie, passend bij het gebruik per locatie?	
9	Formules inschrijfbiljet Document: Bijlage 3 – Inschrijfbiljet.xlsx	In het inschrijfbiljet ontbreken bij meerdere bijproducten berekeningsformules in de kolom 'Totaal per jaar', onder andere bij rietsuikersticks, roerstaafjes, zoetstofsticks, decafésticks en afvalzakken. Hierdoor lijken deze posten niet mee te tellen in de totale fictieve inschrijfsom. Tegelijk mogen we het inschrijfbiljet zelf niet aanpassen. Klopt het dat deze formules onbedoeld ontbreken en kan een gecorrigeerde versie van het inschrijfbiljet worden gepubliceerd?	Wij hebben het gepubliceerde bestand gecontroleerd en geen onjuistheden kunnen ontdekken. Een nieuw Inschrijfbiljet is toegevoegd waarin tekstuele wijzigingen zijn aangebracht, gelieve dit document te gebruiken.
10	Plan van aanpak	wat wordt bedoeld met afstemming met andere betrokken partijen?	Hiermee wordt bedoeld de afstemming met de binnen de gemeente betrokken medewerkers en/of afdelingen en afstemming met huidige leverancier die betrokken zijn/ is bij de implementatie en uitvoering van de opdracht.
11	Eis 53:	wanneer is er een gebruikerstevredenheidsmeting gedaan en wat is de uitkomst hiervan?	Er zijn geen resultaten beschikbaar van een eerdere gebruikerstevredenheidsmeting die als uitgangspunt voor deze aanbesteding worden gebruikt.
12	Eis 27	kunt u het maximum verlagen naar 500 euro per storting ipv met een maximum van € 1.000,- per storting?	Nee, het maximum bedrag per storting blijft 1000 euro.
13	PvE - Eis 23	Waarop is de verwachte groei van 15% gebaseerd en kan de piekbelasting per locatie/automaat worden aangegeven?	De gemeente Goes verwacht te groeien in aantal inwoners van ruim 40.000 op dit moment naar 65.000 inwoners in 2050. Dit zal invloed hebben op het aantal medewerkers. Daarnaast is een nieuwe gemeentewerf in ontwikkeling. De locatie Troelstralaan zal daar gehuisvest worden met andere organisaties. De verwachting bestaat dat de gemeente Goes de warme drankenvoorziening voor die nieuwe locatie verzorgt. Gemiddeld ligt de verhouding in drankvarianten 50% koffie, 3% choco, 47%

			water. De automaat met het hoogste aantal tikken per jaar was 61.300 (42% koffievariant, 3% choco en 55% water). De opvolgende automaat heeft gemiddeld 46.500 tikken met de gemiddelde verdeling wat betreft drankvarianten.
14	PvE - Eis 39	Mag naast de standaard 125 cc ook een ander drankvolume door de gebruiker worden geselecteerd?	Het volume van 125 cc is afgestemd op de beschikbare mokken. M.u.v. espresso, krijgen alle dranken een volume van 125 cc. Alleen het drankvolume van een espresso mag minder zijn. Zie antwoord vraag 7.
15	Remote beheer	Is er binnen de organisatie een beheerder/coördinator beschikbaar die wij kunnen trainen voor het gebruik en beheer van onze remote software tool inzake rapportages, narrowcasting?	Er is een beheerder/ coördinator beschikbaar die getraind kan worden voor het gebruik en beheer van de remote software tool tbv rapportages en narrowcasting. De beheerder/ coördinator kan op werkdagen en tijdens kantoortijden ten allen tijden terecht bij een helpdesk / contactpersoon die ondersteuning biedt.
16	Refurbished onderdelen	Mogen technisch hoogwaardige componenten, zoals de bestaande waterunits en onderdelen van de warme drankenautomaten, duurzaam worden hergebruikt/gereviseerd tijdens de looptijd van de overeenkomst, mits deze nog aan alle Eisen en de vereiste levensduur voldoen?	Ja, dit is toegestaan. Bij aanvang worden volledig nieuwe automaten geleverd.
17	Conceptovereenkomst - Artikel 5.4	De CBS-index ""CPI Consumentenprijzen 012100 Koffie, thee en cacao"" wordt niet meer gebruikt. Deze is opgesplitst in de volgende indexen: • Koffie: CPI Consumentenprijzen CPI 2025=100, 012200 Koffie en koffiesurrogaten • Thee: CPI Consumentenprijzen CPI 2025=100, 012300 Thee, maté en kruidenthee • Cacao: CPI Consumentenprijzen CPI 2025=100, 011850 Chocolade en cacao e.d. • Overige: CPI Consumentenprijzen CPI 2025=100, 000000 Alle bestedingen Gaat de aanbestedende dienst akkoord met de aanpassing naar deze nieuwe indexen voor de ingrediënten?"	Dit is akkoord.
18	Conceptovereenkomst - Artikel 1.4	In artikel 1.4 is bepaald dat Opdrachtgever de overeenkomst direct en zonder voorafgaande ingebrekestelling kan beëindigen indien Opdrachtnemer niet aan de overeenkomst voldoet. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat tussentijdse beëindiging wegens een tekortkoming uitsluitend mogelijk is bij een tekortkoming, waarbij Opdrachtnemer eerst	Artikel 1.4 van de Conceptovereenkomst komt te vervallen. Artikel 14 van de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Goes is van

		schriftelijk in gebreke wordt gesteld en een redelijke hersteltermijn van ten minste 30 dagen krijgt om de tekortkoming te herstellen?	toepassing bij Toerekenbare tekortkoming.
19	Algemene Inkoopvoorwaarden - Artikel 16 – Aansprakelijkheid en verzekering	De aansprakelijkheidslimieten zoals genoemd in art 16.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden acht Inschrijver relatief hoog in verhouding tot de omvang en waarde van de opdracht. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom de aansprakelijkheid te beperken tot maximaal eenmaal de hoogte van de opdrachtwaarde per gebeurtenis en tweemaal de hoogte van de opdrachtwaarde per kalenderjaar. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Artikel 16.1 voorziet een staffel per opdrachtwaarde en is passend bij de opdracht.
20	Algemene Inkoopvoorwaarden - Artikel 16 – Aansprakelijkheid en verzekering	Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer alleen aansprakelijk is voor directe schade en niet voor alle schade? Kunt u dit artikel hierop aanpassen?	Nee dit kunnen wij niet bevestigen. Het betreft alle schade.
21	Exclusiviteit	Kan inschrijver ervan uitgaan dat de ingrediënten gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief optiejaren, exclusief zullen worden afgenomen van de gegunde inschrijver?	Gedurende de looptijd zullen de uitgevraagde artikelen exclusief aangeschaft worden bij de gegunde inschrijver. Een uitzondering hierop is de thee. Dit product wordt optioneel uitgevraagd en weegt niet mee in de beoordeling. Het voornemen is, zoals ook op dit moment het geval is, dit product bij gegunde inschrijver af te nemen.
22	PvE - Eis 53	In eis 53 is bepaald dat een score lager dan 75% leidt tot verbetermaatregelen door Opdrachtnemer. Kan Opdrachtgever bevestigen dat eerst gezamenlijk de oorzaak van de lagere tevredenheid wordt vastgesteld, mede omdat het dagelijks schoonmaken en bijvullen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever valt?	Nee, dit wordt niet bevestigd. Tevredenheid ten aanzien van de smaak ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk tijdig te signaleren naar Opdrachtgever dat dagelijks schoonmaken en bijvullen niet toereikend/ juist zou zijn.
23	Aanbestedingsdocument - 2.2.1 Gebruikerstest	De gebruikerstest beoordeelt uitsluitend smaak en is daarmee subjectief. Is Opdrachtgever bereid de test na definitieve gunning als verificatietest uit te voeren, waarbij een onvoldoende resultaat leidt tot optimalisatie van recepturen en instellingen in plaats van het vervallen van de gunning?	Nee, dit is niet akkoord. De aangegeven werkwijze blijft ongewijzigd.
24	PvE - Eis 27	In eis 27 is een vergoeding van € 100,- per werkdag opgenomen bij het niet tijdig plaatsen van een vervangende automaat. Is Opdrachtgever bereid deze vergoeding te laten vervallen, gelet op de reeds geldende verplichting om binnen twee werkdagen kosteloos een vervangende automaat te plaatsen?	Nee, Opdrachtgever is niet akkoord deze vergoeding te laten vervallen.
25	Aanbestedingsdocument en PvE - 2.2 Opdracht en eis 15 en 41	Kunt u bevestigen dat de eis ten aanzien van koud water inhoudt dat iedere aangeboden warme drankenautomaat koud tapwater dient uit te geven, of gaat de Opdrachtgever akkoord met koud water dat via een	Koud water houdt in dat iedere warme drankenautomaat koud tapwater dient uit te geven. Opdrachtgever wenst geen

		separate waterunit wordt aangeboden? Gezien het aantal theeconsumpties en met het oog op een optimale theekwaliteit, zouden wij graag de mogelijkheid bieden om naast de warme drankenautomaat een separate waterunit aan te bieden.	separate waterunits.
26	Aanbestedingsdocument - 1.2 Doel van de aanbesteding	Opdrachtgever vraagt de automaten uit op huurbasis. In de markt is het gebruikelijk om voor de financiering van automaten gebruik te maken van een externe leasemaatschappij. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat de aangeboden automaten via een erkende leasemaatschappij ter beschikking worden gesteld en dat de maandelijkse leasekosten rechtstreeks door deze partij aan Opdrachtgever worden gefactureerd, waarbij Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor alle service-, onderhouds- en overige contractuele verplichtingen?	Akkoord met financiering via een externe leasemaatschappij, maar niet met rechtstreekse facturatie door de leasemaatschappij. Opdrachtnemer blijft de contractuele wederpartij en verzorgt de facturatie en blijft volledig verantwoordelijk voor alle verplichtingen uit de overeenkomst.
27	PvE - Eis 27	In eis 27 is bepaald dat een storing binnen 8 werkuren na melding dient te zijn opgelost en dat de servicedesk bereikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur. Kunt u bevestigen dat voor de berekening van deze termijn uitsluitend de uren binnen deze kantooruren worden meegerekend en dat de termijn buiten deze uren wordt opgeschort?	Ja
28	PvE - Eis 28 en 30	Kunt u bevestigen dat vooraf geplande preventieve onderhoudswerkzaamheden niet worden aangemerkt als storingsduur en daarmee buiten de berekening van het beschikbaarheidspercentage van minimaal 98% vallen?	Ja
29	PvE - Eis 30	Kunt u bevestigen dat het beschikbaarheidspercentage van minimaal 98% over het gehele automatenpark wordt berekend?	Ja
30	Afschaling van automaten en beëindiging van huur	Paragraaf 3.1 geeft opdrachtgever het recht het aantal automaten af te schalen en locaties te laten vervallen. Kunt u aangeven welke aankondigingstermijn daarbij geldt en op welk moment de huurbetaling voor een reeds geplaatste automaat eindigt? Is voor de bij aanvang geplaatste automaten een minimale huur- of afnameperiode van toepassing? Als dat niet zo is, welke regeling geldt dan voor niet afgeschreven investeringen bij tussentijdse afschaling?	Zie de beantwoording van vraag 6.
31	Eerste indexeringsmoment en vaste prijsperiode	De overeenkomst start op 1 maart 2027. Artikel 5.4 van de conceptovereenkomst bepaalt dat de prijzen gedurende het eerste jaar vast zijn en noemt daarnaast, net als §3.3.1, 1 januari 2028 als eerste indexeringsdatum. Kunt u bevestigen welke vaste prijsperiode geldt en wat de eerste toegestane indexeringsdatum is? Wilt u ook de bijbehorende vergelijkingsmaanden voor de CBS-index en de uiterste aanvraagdatum expliciet bevestigen en artikel 5.4 daarmee in overeenstemming brengen?	De tarieven zijn vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst tot en met 31 december 2027 vast. De eerst toegestane indexering kan plaatsvinden per 1 januari 2028. Voor de eerste indexering wordt uitgegaan van de CBS-indexcijfers van september 2027 ten opzichte van september 2026. Bijlage Conceptovereenkomst is aangepast.
32	Eenheid voor korffilters in	Bijlage 3 vermeldt in regel A22 'Korffilter 10lt 152/457mm 50', met 1.500	In cel B22 moet de prijs per afzonderlijk

	het inschrijfbiljet	in kolom C onder het geschatte aantal stuks per jaar. Moet in cel B22 de prijs per afzonderlijk filter of per verpakking van 50 filters worden ingevuld? Wilt u de omschrijving en rekeneenheid verduidelijken, zodat alle inschrijvers dezelfde hoeveelheid prijzen?	filter ingevuld worden. De omschrijving van het artikel is in het inschrijfbiljet aangepast.
33	Uitvoering en vastlegging van de gebruikerstest	Voor de gebruikerstest zijn het minimumaantal deelnemers, de individuele beoordeling en de tevredenheidsgrens beschreven. Kunt u daarnaast het testprotocol verduidelijken: wie selecteert de deelnemers, hoe wordt een representatieve verdeling over de genoemde drankvarianten bepaald en wie registreert en controleert de eenmalige eindoordelen? Mogen receptinstellingen voorafgaand aan de eerste beoordeling met de facilitaire afdeling worden afgestemd binnen de aangeboden ingrediënten en de eisen, waarna deze voor beide testdagen worden vastgelegd? Hoe wordt een aantoonbare technische storing tijdens het testen afgehandeld en geregistreerd zodat deze de smaakbeoordeling niet vertekent?	Alle medewerkers van de gemeente Goes worden via het intranet uitgenodigd deel te nemen aan de gebruikerstest. Iedere deelnemer mag meerdere varianten van de koffiedrank(en) testen. Er wordt per deelnemer één eindoordeel gegeven. De eindoordelen worden verzameld via een poll/ enquête op intranet/ via mail. Er wordt gewaarborgd dat slechts één oordeel per medewerker kan worden gegeven. De norm van 75% wordt gemeten over het totaal aantal oordelen en niet per dranksoort. Opdrachtnemer bepaalt receptinstellingen zonder afstemming met facilitaire afdeling. De receptuur wordt voorafgaand aan de test vastgelegd door Opdrachtnemer. Mocht Opdrachtnemer aantonen dat sprake was van een technische storing tijdens de test dan dient het tijdstip van aanvang aangetoond te worden. De na dat moment uitgebrachte oordelen vervallen. Als tot de storing 50 of meer oordelen zijn uitgebracht eindigt de test. Zo niet, dan wordt na herstel van de storing de test verlengd tot voldoende oordelen zijn ontvangen.
34	Productbereik en bewijs voor Fairtrade en biologische productie	Eisen 57 en 58 verlangen voor koffie, thee en cacao zowel eerlijke handel als biologische productie. Kunt u voor een samengesteld cacaoproduct voor de automaat verduidelijken of de verplichting betrekking heeft op de cacao als ingrediënt of op de volledige aangeboden samenstelling en welke productgebonden bewijzen daarvoor worden verlangd? Wilt u ook verduidelijken welke van deze eisen gelden voor de decafé-sticks uit Bijlage 3, regel A20? Welke productcertificaten of verklaringen van gelijkwaardigheid moeten al bij inschrijving worden overgelegd en welke worden pas bij verificatie opgevraagd?	De verplichting geldt voor de volledig aangeboden samenstelling van het cacaoproduct en decafé-sticks. Productcertificaten of verklaringen kunnen bij verificatie worden opgevraagd.
35	Correctie van het overzicht van	In Bijlage 8 staat bij 'inbouwkast (pantry)' voor M.A. de Ruijterlaan 7, voor Troelstralaan 0 en als totaal 9. Bijlage 9 toont twee automaten op een	Het meubel op de Troelstralaan is eigendom van de gemeente en blijft

	opstellingen en onderkasten	bestaand meubel aan de Troelstralaan. Kunt u een gecorrigeerd overzicht geven van de elf opstellingen, met per opstelling of gebruik wordt gemaakt van een bestaand meubel of dat opdrachtnemer een onderkast moet leveren? Wilt u daarbij bevestigen of het in Bijlage 9 getoonde meubel eigendom van opdrachtgever is en beschikbaar blijft voor de nieuwe automaten?	beschikbaar voor de nieuwe automaten. Er zijn dus geen onderkasten nodig voor deze locatie. Er zijn alleen twee onderkasten nodig op de M.A. de Ruijterlaan, zoals het overzicht aangeeft. Het overzicht in bijlage 8 is aangepast.
36	Verbruiksbasis en piekbelasting per automaat	Paragraaf 2.2 noemt indicatief 325.000 consumpties per jaar, terwijl Bijlage 8 in totaal 338.541 consumpties noemt. Van welke basis moeten inschrijvers uitgaan bij de dimensionering met 15% groei volgens eis 23? Kunt u de beschikbare verbruiksgegevens per automaat en productsoort delen, inclusief de beschikbare gegevens over drukste dagen of tijdvakken? Bijlage 8 geeft nu alleen een bandbreedte van 15.000 tot 62.000 consumpties per automaat. Deze verdeling is nodig om de vulcontainers voor 24 uur en het maximaal eenmaal per dag legen van de residubak passend te dimensioneren.	Bijlage 8 geeft het verbruik weer exclusief een mogelijk verwachte groei. Voor toelichting ten aanzien van de groei en huidig maximaal gebruik en verdeling drankvarianten, zie antwoord op vraag 13. De gevraagde informatie per machine is niet beschikbaar. Woensdagen en vrijdagen is de bezetting minder hoog.
37	De overeenkomst kan negen jaar duren. Een gelijkwaardige opvolger is zonder antwoord niet automatisch toegestaan.	Eis 8 verlangt hetzelfde merk en type voor alle automaten. Bij vervanging op grond van eis 30 wordt eveneens hetzelfde merk en type verlangd. Hoe moet hiermee worden omgegaan als dit type tijdens de maximale contractduur uit productie gaat? Staat u na voorafgaande schriftelijke goedkeuring een aantoonbaar technisch en functioneel minimaal gelijkwaardig opvolgend type toe dat aan het volledige Programma van Eisen voldoet, zonder dat daardoor alle overige automaten moeten worden vervangen? Wilt u verduidelijken of dezelfde uniforme type-eis ook geldt voor een tijdelijke vervangende automaat volgens eis 27?	Bij aanvang van de overeenkomst worden automaten geleverd van hetzelfde merk en type. Vanaf het 5e contractjaar is, met voorafgaande schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, levering toegestaan van een aantoonbaar technisch en functioneel minimaal gelijkwaardig opvolgend type automaat dat aan het volledige Programma van Eisen voldoet, zonder dat daardoor alle overige automaten moeten worden vervangen.
38	Bedrijfstijd en registratie van beschikbaarheid	Eis 30 omschrijft beschikbaarheid en de berekeningsformule, maar verwijst voor bedrijfstijd naar standaard kantooruren. Welke dagen, tijden en feestdaguitsluitingen gelden per locatie? Wilt u tevens vastleggen vanaf welk aantoonbaar moment en tot welk herstelmoment de storingsduur wordt gemeten, hoe gedeeltelijke uitval van het assortiment wordt meegenomen en hoe gepland onderhoud en uitval door niet tijdig bijvullen of reinigen door opdrachtgever worden behandeld? Wij verzoeken om één meetwijze voor alle inschrijvers, met behoud van de in eis 30 genoemde uitzondering voor aantoonbaar onjuist gebruik.	De berekeningsformule en de minimale beschikbaarheidseis zoals geformuleerd in eis 30 blijven ongewijzigd. De volgende kaders worden gehanteerd: 1. Bedrijfstijd per locatie, standaard kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 8:00 uur tot 17:00 uur. Uitsluitingen van bedrijfstijd zijn officiële Nederlandse feestdagen. 2. Meting storingsduur (start- en eindmoment) De storingsduur wordt als volgt gemeten binnen de vastgestelde bedrijfstijd: Aantoonbaar startmoment: het moment

			waarop de storing door de opdrachtgever digitaal (via de helpdesk/portaal van opdrachtnemer) of telefonisch is gemeld, óf het moment waarop de storing automatisch is geregistreerd door het telemetriesysteem van de opdrachtnemer (bepalend is de oudste tijdstempel). Herstelmoment: het moment waarop de functionaliteit volledig is hersteld en de machine weer aantoonbaar operationeel is voor gebruikers, bevestigd door een afmelding van de servicemonteur of een automatische systeemmelding. *Let op: Tijd buiten de gedefinieerde bedrijfstijd (avonden, weekenden, feestdagen) telt niet mee voor de storingsduur. 3. Gedeeltelijke uitval van het assortiment *Als een machine geen enkele warme drank (of hoofdproduct) kan leveren, wordt de machine als 100% niet-beschikbaar (offline) beschouwd. *Bij gedeeltelijke uitval (bijvoorbeeld het uitvallen van één specifieke smaak of keuzemogelijkheid, terwijl de basisvoorziening werkt) wordt de machine voor 50% als niet-beschikbaar meegerekend in de formule over de desbetreffende periode. 4. Gepland onderhoud en eigen verantwoordelijkheid Opdrachtgever De volgende situaties worden volledig uitgesloten van de storingsduur en tellen dus niet mee als tijd van uitval: *Gepland onderhoud: Preventief onderhoud dat ten minste 5 werkdagen van tevoren schriftelijk is afgestemd en goedgekeurd door de locatieverantwoordelijke. *Niet tijdig bijvullen of reinigen: Uitval die direct herleidbaar is naar het niet (tijdig)
--	--	--	---

			uitvoeren van de dagelijkse reinigings- of bijvultaken die contractueel bij de opdrachtgever belegd zijn. *Onjuist gebruik: uitval door aantoonbaar onjuist gebruik of vandalisme door derden is eveneens uitgesloten van de tijd van uitval.
39	Herstel binnen acht werkuren en vervanging binnen twee werkdagen	Eis 27 verlangt dat een storing binnen acht werkuren na melding is opgelost. Dezelfde eis bepaalt dat een gelijkwaardige vervangende automaat binnen twee werkdagen na melding wordt geplaatst wanneer herstel niet binnen twee werkdagen mogelijk is. Kunt u verduidelijken welke verplichting geldt na het verstrijken van de eerste acht werkuren? Geldt de vervangingsroute als toegestane uitzondering op de hersteltermijn of moet ook in dat geval binnen acht werkuren een werkende tijdelijke voorziening aanwezig zijn? Wilt u daarbij aangeven aan welke eisen een tijdelijke voorziening moet voldoen?	Na het verstrijken van de eerste acht werkuren geldt dat de hersteltermijn formeel is overschreden, tenzij er direct wordt overgegaan naar de vervangingsroute. De vervangingsroute dient als een toegestane uitzondering op de definitieve hersteltermijn, mits herstel binnen twee werkdagen onmogelijk blijkt. De regeling splitst zich na de eerste acht werkuren als volgt op: *Als de storing niet binnen 8 werkuren is opgelost, maar herstel wel haalbaar is binnen twee werkdagen, blijft de focus op het repareren van de originele automaat. Een tijdelijke voorziening is in dit specifieke tijdvenster niet verplicht. *Als direct of tijdens de eerste uren duidelijk wordt dat herstel <i>niet</i> binnen twee werkdagen mogelijk is, treedt de vervangingsverplichting in werking. Er is dan maximaal twee werkdagen na de initiële melding de tijd om een gelijkwaardige vervangende automaat te plaatsen. Onder gelijkwaardig wordt het volgende verstaan: de automaat biedt uitgifte van dezelfde soorten dranken en biedt een gelijkwaardige capaciteit (snelheid, opslag-/uitgift capaciteit). Bij een tijdelijk afwijkend type automaat dient een instructie gegeven te worden ten aanzien van het operationeel beheer.

Als u naar aanleiding van deze 1^e nota van inlichtingen nog vragen heeft dan kunt u deze stellen via Tendersnet, wij ontvangen deze graag uiterlijk **9 oktober 10.00 uur**.