

Slachtofferhulp Nederland

(Warme) drankenvoorziening

Vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen

14-10-2026

Opmerkingen:

Het volgende document is opnieuw toegevoegd:

- Bijlage 2 - Conceptovereenkomst - SHN2632

	Betreft	Vraag	Antwoord
1	7. AFAS / TOPdesk	12. AFAS / TOPdesk Kan opdrachtgever concreet omschrijven wat onder de vereiste aansluiting op AFAS / TOPdesk wordt verstaan en welke processen hiermee ondersteund moeten worden?	SHN gebruikt het systeem AFAS om het volledige inkoopproces binnen de organisatie te digitaliseren en te automatiseren. De inkoop van artikelen zoals omschreven in deze aanbesteding, verloopt via dit systeem. Voor AFAS dient Opdrachtnemer zijn webshop/portaal hieraan te koppelen. TOPdesk wordt gebruikt voor het meldingbeheer. Op het moment dat zich een storing voordoet aan een automaat, wordt via TOPdesk een melding gedaan bij de Opdrachtnemer en wordt er verwacht dat de Opdrachtnemer daarop reageert met een reply e-mail op het bericht OF dat er een werkbare koppeling gemaakt kan worden.
2	6. Ingrediënten en prijzen	11. PVE 40 Is opdrachtgever bereid een redelijke minimum orderwaarde of minimum bestelhoeveelheid overeen te komen om zeer kleine, niet-kostendekkende leveringen te voorkomen?	Ja, daartoe is opdrachtgever bereid. De minimum orderwaarde is €75,-.
3	5. Koudwaterautomaten	10. PVE 35 Kan opdrachtgever bevestigen dat de aanschaf van alle 24 koudwaterautomaten niet noodzakelijkerwijs op 1 maart 2027 plaatsvindt, maar wordt afgestemd op de daadwerkelijke plaatsingsdatum per locatie?	Dat bevestigt Opdrachtgever.
4	5. Koudwaterautomaten	9. PVE 35 Kan opdrachtgever per locatie aangeven op welke datum de huidige overeenkomst voor de koudwaterautomaat eindigt en vanaf welke datum de nieuwe voorziening beschikbaar moet zijn?	Nee, deze informatie is (nog) niet inzichtelijk. Deze informatie zal met Opdrachtnemer worden gedeeld na gunning, wanneer deze inventarisatie is afgerond.
5	4. Onderhoud en storingen	8. Vervanging Indien een bestaande automaat technisch niet meer rendabel of mogelijk te herstellen is, geldt dan de in het prijzenblad opgenomen aanschafprijs voor vervanging, inclusief een gangbare indexatie?	Dat klopt. Indexatie verloopt volgens paragraaf 5.2.1 van de Aanbestedingsleidraad.
6	4. Onderhoud en storingen	7. PVE / service Kan opdrachtgever verduidelijken welke concrete werkzaamheden, onderdelen en arbeidsuren minimaal geacht worden onderdeel te zijn van de prijs voor "Onderhoud en service automaten"?	Nee, dit is de expertise van de Inschrijver. De uit te voeren werkzaamheden moeten uitgeschreven worden in de uitwerking van de gunningscriteria.
7	3. Technische eisen	6. PVE 13 Kan opdrachtgever nader specificeren wat wordt bedoeld met het uitschakelbaar zijn van de kannenfunctie? Gaat het om tijdelijke bediening door een geautoriseerde gebruiker of om permanente deactivering?	Het gaat hierbij om tijdelijke bediening door een geautoriseerde gebruiker, zodat niet elke gebruiker de kannenfunctie kan gebruiken.
8	2. Contractduur en investeringen	5. Contractprijs Kan opdrachtgever bevestigen dat prijscomponenten die gedurende de looptijd onderhevig zijn aan aantoonbare marktontwikkelingen, zoals apparatuur, onderdelen en grondstoffen, conform de overeengekomen indexeringsregeling kunnen worden aangepast?	De indexatie verloopt volgens paragraaf 5.2.1 van de Aanbestedingsleidraad.
9	2. Contractduur en investeringen	4. APV 2.1.3 Is opdrachtgever bereid de initiële looptijd aan te passen naar vijf jaar (in plaats van vier jaar), in plaats van een initiële looptijd van vijf jaar met drie optiejaren?	Dat is akkoord. De looptijd bedraagt 5+1+1+1 jaar. De overeenkomst zal worden aangepast.
10	1. Scope en bestaande apparatuur	3. PVE 10 / prijzenblad Kan opdrachtgever bevestigen dat de aangeboden aanschafprijzen gedurende de gehele contractperiode als uitgangspunt gelden voor vervanging en uitbreiding? Indien dit het geval is, is opdrachtgever bereid hiervoor een indexeringsmechanisme toe te passen?	Zie het antwoord op vraag 5.

	Betreft	Vraag	Antwoord
11	1. Scope en bestaande apparatuur	2. PVE 22 Opdrachtgever geeft aan dat voor vervanging of uitbreiding zowel fabrieksnieuwe als refurbished automaten mogen worden aangeboden. Kan opdrachtgever verduidelijken op basis van welke criteria de keuze tussen beide wordt gemaakt?	Dit wordt bepaald aan de hand van het verbruik per locatie. Een hoog verbruik is nieuw, een laag verbruik is refurbished. SHN verwacht hier van Opdrachtnemer een advies over. Refurbished automaten worden niet opgenomen in het prijzenblad. Zie ook het antwoord op vraag 13.
12	1. Scope en bestaande apparatuur	1. APV 2.1.1 / PVE 10 Kunt u bevestigen dat de huidige 28 Aequator Mexico-machines en de Franke A600 FM CM bij aanvang van de overeenkomst de bestaande installed base vormen en dat de in het prijzenblad opgenomen aanschafprijzen uitsluitend betrekking hebben op eventuele vervanging of uitbreiding gedurende de contractperiode?	Dat klopt.
13	Eis 22	Opdrachtgever staat in eis 22 zowel fabrieksnieuwe als refurbished automaten toe. In de praktijk zien wij dat de beschikbaarheid van refurbished automaten sterk afhankelijk is van merk, type en leverancier, waardoor niet iedere inschrijver onder gelijke voorwaarden kan aanbieden. Hierdoor kan sprake zijn van een beperking van de mededinging en een ongelijk speelveld. Kan opdrachtgever overwegen om uitsluitend fabrieksnieuwe automaten uit te vragen? Indien opdrachtgever hier niet mee instemt, verzoeken wij te motiveren waarom het toestaan van refurbished automaten noodzakelijk wordt geacht en hoe wordt geborgd dat alle inschrijvers onder gelijke voorwaarden kunnen concurreren.	Op het prijzenblad worden alleen fabrieksnieuwe automaten uitgevraagd. De reden hiervoor is wat u zelf aangeeft. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het toestaan van refurbished automaten noodzakelijk, gelet op de organisatiebrede duurzaamheidsdoelstellingen. De prijs van een eventuele refurbished automaat wordt gedurende de overeenkomst overeengekomen met Opdrachtnemer. Deze refurbished prijs mag niet hoger zijn dan de prijs voor een fabrieksnieuwe automaat.
14	Eis 28 en 29	Voor een zorgvuldige beoordeling van de benodigde capaciteit verzoeken wij opdrachtgever een overzicht te verstrekken van de huidige tellerstanden dan wel het gemiddelde aantal consumpties per automaat per jaar, uitgesplitst naar locatie en machine.	Eis 28 en 29 gaan over de eisen aan de automaat. Dit heeft niet te maken met de benodigde capaciteit vanuit Opdrachtnemer. Opdrachtgever zorgt zelf voor de dagelijkse verzorging, het bijvullen en schoonmaken van de machines (zie ook paragraaf 2.1.1.). Opdrachtgever kan inzage geven in de afname van koffie in het jaar 2025, per locatie: • Alkmaar 32KG • Almelo 32KG • Almere 24KG • Alphen ad Rijn 40KG • Amersfoort 40KG • Amsterdam 96KG • Arnhem 48KG • Beek 24KG • Beilen 32KG • Breda 64KG • Den Bosch 56KG • Den Haag 112KG • Dordrecht 32KG • Eindhoven 48KG • Groningen 104KG • Haarlem 40KG • Leeuwarden 56KG • Middelburg 8KG • Nijmegen 8KG (locatie is een half jaar niet gebruikt). • Roermond 56KG • Rotterdam 72KG • Tilburg 16KG • Utrecht 656KG • Zutphen 64KG • Zwolle 72KG

	Betreft	Vraag	Antwoord
15	Eis 75	U vraagt om duurzame koffie die voldoet aan een keurmerk zoals Fairtrade of Rainforest Alliance. De standaarden voor verantwoorde koffie die onder meer de basis vormen voor het Rainforest Alliance-keurmerk, worden bepaald door het Global Coffee Platform. Het Global Coffee Platform erkent diverse initiatieven die voldoen aan deze definitie van verantwoorde productie, zonder de hoge certificeringskosten die keurmerken als Rainforest Alliance en Fairtrade voor veel kleine koffieboeren (ca. 73% van alle koffieboeren wereldwijd) onbereikbaar maken. Deze initiatieven verzekeren u dus van de gewenste duurzame ketenimpact én garanderen inclusieve aanpak, omdat kleine boeren hierbij ook de kans krijgen om mee te dingen. Gaat u akkoord met het toelaten van duurzame initiatieven die erkend worden door het Global Coffee Platform, voldoen aan de duurzame en sociale normen van Rainforest Alliance en extern onderbouwd kunnen worden, inclusief derde partij-validatie?	Dat is akkoord.
16	Prijzenblad	Kan opdrachtgever toelichten hoe de in het prijzenblad opgenomen afnameaantallen, volumes en aantallen automaten tot stand zijn gekomen? Komen deze aantallen overeen met de huidige situatie en het daadwerkelijke historische verbruik? Betreffen de genoemde volumes een representatief volledig jaar (bijvoorbeeld kalenderjaar 2025) of zijn deze gebaseerd op een prognose, extrapolatie of andere uitgangspunten? Wij verzoeken opdrachtgever de gehanteerde uitgangspunten toe te lichten, zodat inschrijvers de uitvraag op een uniforme wijze kunnen beoordelen en een marktconforme inschrijving kunnen opstellen.	De aantallen van de automaten en het onderhoud er service zijn op basis daadwerkelijke aantallen over de gehele contractduur van 8 jaar. De verbruiksartikelen zijn gebaseerd op basis van een prognose. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
17	PvE eis 38 (OCI-koppeling en AFAS-integratie), PvE eis 64 (TOPdesk-proces) en GC4 Bestellen, levering en beschikbaarheid van ingrediënten	In eis 38 wordt een OCI-koppeling met AFAS uitgevraagd en in eis 64 wordt beschreven dat opdrachtnemer dient aan te sluiten op het TOPdesk-proces van opdrachtgever. Daarnaast wordt binnen GC4 de wijze van integratie en gegevensuitwisseling beoordeeld. Kan opdrachtgever nader toelichten hoe de gewenste samenwerking met AFAS en TOPdesk er in de praktijk uit dient te zien? Wij verzoeken opdrachtgever daarbij inzicht te geven in de gewenste taak- en verantwoordelijkheidsverdeling, de bestaande inrichting van beide systemen en de mate van automatisering die daadwerkelijk wordt verwacht. Onze ervaring is dat veel leveranciers beschikken over mogelijkheden voor gegevensimport, gegevensexport, OCI-koppelingen en andere gangbare vormen van gegevensuitwisseling. Het realiseren en onderhouden van volledig geïntegreerde maatwerk realtime koppelingen tussen systemen vereist echter vaak aanzienlijke IT-investeringen die, gelet op de omvang en waarde van deze opdracht, niet zonder meer proportioneel lijken. Kan opdrachtgever daarom haar visie geven op een passende en marktconforme invulling van de samenwerking op dit gebied en aangeven of oplossingen op basis van standaardkoppelingen, OCI, e-mailverwerking, import-/exportbestanden of andere gangbare vormen van gegevensuitwisseling eveneens passend worden geacht?	Opdrachtgever laat de invulling van een passende en marktconforme samenwerking met AFAS en TOPdesk aan de markt over. Een nadere beschrijving van de visie van Opdrachtgever hierop is daarom niet nodig. Voor het overige antwoord verwijzen wij naar het antwoord op vraag 1.