Bijlage C: Nota van Inlichtingen Warme drankautomaten inclusief ingrediënten
met kenmerk IBMN-2026-VIJ-VG-001

Gemeente Vijfheerenlanden
Datum : 17 november 2026

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument - capaciteit koffieautomaten	In punt 2.2.2. vraagt u om machines met een capaciteit voor 80-100 personen per dag. In de tabel in punt 2.2.1. lijkt de maximale afname van één machine 27.833 consumpties . Kunt u bevestigen dat de verwachte verbruiken overeenkomen, of verwacht u dat de verbruiken op bepaalde locaties aanzienlijk zullen stijgen?	De aantallen in §2.2.1 geven de huidige jaarafname in consumpties per automaat weer. In de nieuwe situatie gaat de gemeente van twee hoofdlocaties naar één hoofdlocatie. Hierdoor veranderen de spreiding en concentratie van gebruikers en daarmee het gebruik en de belasting per automaat. De huidige verbruiksaantallen per automaat kunnen daarom niet rechtstreeks worden vertaald naar de nieuwe situatie. De in §2.2.2 en PvE 3.8 genoemde aantallen personen per dag per automaat, waaronder circa 80–100 personen voor type A, zijn schattingen op basis van de verwachte bezetting per gebied in de nieuwe situatie. Deze dienen als uitgangspunt voor de benodigde capaciteit en zijn geen gegarandeerde gebruikers- of afnameaantallen. Het aantal personen per dag is bovendien niet gelijk aan het aantal consumpties per dag, omdat een gebruiker meerdere consumpties kan afnemen.
2	Aanbestedingsdocument - Koffieautomaat type D	De eis van maximaal 65 dB(A) beperkt de markt aanzienlijk, aangezien een groot deel van de professioneel toegepaste bean-to-cup koffieautomaten in dit capaciteitssegment een geluidsniveau tussen de 65 en 70 dB(A) produceert tijdens het malen en bereiden van koffie. Gaat u akkoord om de grens te verhogen tot maximaal 70 dB(A)?	Nee, de aanbestedende dienst handhaaft de eis van maximaal 65 dB(A) voor automaat type D. Deze eis is bewust opgenomen omdat de betreffende automaten worden geplaatst op locaties waar een laag geluidsniveau gewenst is. De aanbestedende dienst acht het beperken van geluidsoverlast op deze locaties belangrijker dan de toegepaste zettechniek. Indien een inschrijver kan aantonen dat een alternatieve oplossing, zoals een freshbrew- of andere gelijkwaardige zetmethode, noodzakelijk is om aan het gevraagde maximale geluidsniveau te voldoen, dan staat de aanbestedende dienst dergelijke oplossingen toe, mits wordt voldaan aan de overige functionele eisen en kwaliteitsvereisten uit de aanbestedingsstukken.
3	PvE - Eis 3.1	Is het toegestaan om, in het kader van duurzaamheid en circulariteit, ook professioneel gereviseerde (refurbished) automaten aan te bieden, mits deze volledig voldoen aan de functionele eisen, kwaliteitsnormen en servicevoorwaarden van de aanbesteding? Wij zijn van mening dat dit bijdraagt aan het verlengen van de levensduur van apparatuur en het verminderen van grondstofverbruik.	Nee. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor fabrieksnieuwe automaten en handhaaft eis 3.1. Professioneel gereviseerde (refurbished) automaten worden niet toegestaan, tenzij in de aanbestedingsstukken voor een specifieke automaat uitdrukkelijk anders is bepaald. De gemeente beoogt daarmee een zo hoog en uniform mogelijk kwaliteitsniveau, bedrijfszekerheid en een volledige technische uitgangslevensduur bij ingebruikname te waarborgen.
4	PvE - Eis 3.21	In het PvE wordt aangegeven dat de automaten geschikt moeten zijn voor kannen met een hoogte van 22,5 cm. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ook kannen met een maximale hoogte van 19 cm acceptabel zijn? Binnen de markt voor professionele koffieautomaten is een vrije uitgiftehoogte voor kannen van meer dan 19 cm niet gebruikelijk.	De aanbestedende dienst stemt ermee in dat een uitgiftehoogte van 19 cm wordt geaccepteerd, mits passende kannen van minimaal 1 liter kunnen worden toegepast en veilig gebruik mogelijk blijft. Het behoud van de bestaande kanhoogte van 22,5 cm is dan niet vereist. Voor automaten zonder kannenfunctie geldt deze eis niet. Indien voor de toepassing van de aangeboden oplossing andere kannen benodigd zijn, komen de kosten voor aanschaf of vervanging daarvan voor rekening van de aanbestedende dienst tegen marktconforme tarieven.
5	PvE - Eis 3.22	In het PvE wordt gesteld dat de zettijd voor een kan koffie van 1,2 liter maximaal 160 seconden mag bedragen. Wij gaan ervan uit dat deze eis is gebaseerd op een instant koffieoplossing, aangezien een dergelijke zettijd in de praktijk niet haalbaar is met freshbrew-koffie. Instant koffie wordt echter door gebruikers regelmatig als minder smaakvol ervaren dan vers gezette koffie. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ook freshbrew-oplossingen mogen worden aangeboden, waarbij de zettijd voor een kan van 1,2 liter circa 300 seconden bedraagt, maar de koffiekwaliteit aanzienlijk hoger is?	Ja. De aanbestedende dienst staat voor de automaten met kannenfunctie een maximale zettijd van 300 seconden toe voor een kan koffie van 1,2 liter. De aanbestedende dienst acht deze zettijd acceptabel voor het beoogde gebruik tijdens vergaderingen en bijeenkomsten. De zettijd voor een kan van 1 liter gaat dan naar verhouding.

6	PvE - Eis 3.27	In het PvE wordt geëist dat de bekersensor ook bruikbaar is voor zwarte en glazen bekers. Wij verzoeken u deze eis te heroverwegen dan wel te versoepelen. In de praktijk vormen zwarte en glazen bekers een bekende uitdaging voor optische bekersensoren, ongeacht merk of type automaat. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een bekersensor die betrouwbaar functioneert met gangbare bekers en mokken als voldoende wordt beschouwd, ook wanneer de detectie van zwarte en glazen bekers niet in alle situaties gegarandeerd kan worden?	Akkoord.
7	PvE - Eis 3.38	In het PvE is opgenomen dat uitbreiding van het aantal automaten plaatsvindt tegen dezelfde prijzen en condities als de reeds aanwezige automaten. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij uitbreidingen gedurende de contractperiode ook professioneel gereviseerde (refurbished) automaten mogen worden geplaatst? Gezien de vaak kortere resterende contractduur van bijplaatsingen achten wij dit een duurzame en circulaire oplossing, waarbij de automaten volledig voldoen aan de functionele eisen, kwaliteitsnormen en servicevoorwaarden van de overeenkomst.	Bij uitbreiding van het automatenpark geldt in beginsel de eis van fabrieksnieuwe automaten. Uitsluitend voor bijplaatsing gedurende de laatste vierentwintig (24) maanden vóór de definitieve einddatum van de overeenkomst zijn professioneel gereviseerde (refurbished) automaten toegestaan, mits aan onderstaande voorwaarden wordt voldaan. Onder definitieve einddatum wordt verstaan de einddatum waarna geen verdere verlenging meer plaatsvindt. Zolang nog niet vaststaat of een resterende verlengingsoptie wordt benut, kan deze uitzondering niet worden toegepast op basis van een eerdere mogelijke einddatum. Voor toepassing staat dus vast dat geen verdere verlenging plaatsvindt, of zijn alle verlengingsmogelijkheden uitgeput. De opdrachtnemer onderbouwt vooraf met een revisierapport en technische gegevens dat de aangeboden automaat in goede technische en hygiënische staat verkeert, welke onderdelen zijn gecontroleerd en vervangen, en dat de resterende technische levensduur toereikend is voor de volledige resterende contractduur. De automaat voldoet aan alle overige toepasselijke eisen, waaronder functionaliteit, capaciteit, veiligheid, energieprestatie, toegankelijkheid en dezelfde look & feel. Gedurende de resterende contractduur gelden dezelfde contractuele eisen aan kwaliteit, bedrijfszekerheid, garantie, onderhoud en service als voor de overige automaten. De gemeente toetst de onderbouwing vooraf aan deze voorwaarden; zonder aantoonbare naleving blijft fabrieksnieuw vereist. Deze uitzondering geldt uitsluitend voor uitbreiding, niet voor de initiële levering of reguliere vervanging van bestaande automaten. De overeengekomen einddatum en toepasselijke prijsafspraken blijven ongewijzigd; een bijplaatsing leidt niet tot een nieuwe huur- of leaseperiode of aanvullende kosten buiten de overeengekomen tarieven.
8	PvE - Eis 4.1	Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord dat de hardware via een operational leaseconstructie wordt gefinancierd en dat de facturatie van zowel de hardware als de dienstverlening via de leasemaatschappij verloopt? Deze constructie beperkt de voorfinancieringslasten voor inschrijver en biedt daarmee ruimte voor een scherper financieel aanbod aan de gemeente Vijfheerenlanden. U behoudt één aanspreekpunt voor de dienstverlening. De constructie brengt voor de gemeente geen aanvullende kosten met zich mee en inschrijver blijft volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening en de naleving van alle eisen uit het Programma van Eisen.	Akkoord.
9	PvE - Eis 6.2	In het PvE wordt geëist dat de ingrediënten zijn voorzien van een duurzaamheidskeurmerk. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis niet van toepassing is op suiker, zoetstof en melk? Voor deze productgroepen is het in de markt niet gebruikelijk dat alle varianten beschikken over een duurzaamheidskeurmerk.	Voor suiker, zoetstof en melk wordt voorgesteld de algemene, niet nader gespecificeerde keurmerkplicht uit 6.2 te laten vervallen. Voor koffie, thee en cacao blijft de specifieke eis 7.1 gelden: Rainforest Alliance of aantoonbaar gelijkwaardige certificering(en), met aanvaarding van andere passende bewijzen waar de wet dat voorschrijft. Duurzaamheids- en verpakkingseisen die afzonderlijk zijn gespecificeerd blijven van toepassing. Ook voor deze aanvullende producten blijft duurzaamheid een belangrijk uitgangspunt. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij bij de productkeuze rekening houdt met de milieu-impact, verantwoorde herkomst en het beperken van verpakkingsmateriaal, binnen de overige eisen van de opdracht. Het vervallen van de algemene keurmerkplicht betekent dus niet dat duurzaamheid voor deze producten buiten beschouwing kan blijven.

10	PvE - Eis 8.2	In het conceptcontract is opgenomen dat uitsluitend koffie, thee en cacao jaarlijks geïndexeerd mogen worden op basis van de relevante CBS-indexen. Voor overige producten lijkt geen indexatiemogelijkheid te zijn voorzien. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ook andere consumptiegoederen uit het assortiment, zoals suiker, melk en overige disposables, jaarlijks mogen worden geïndexeerd op basis van een passende CBS-index? De kostenontwikkeling van deze productgroepen wordt eveneens beïnvloed door marktontwikkelingen, grondstofprijzen en inflatie. Het volledig uitsluiten van indexatie op deze producten legt gedurende de looptijd van de overeenkomst een onevenredig prijsrisico bij de opdrachtnemer.	De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om de indexatiemogelijkheid uitsluitend van toepassing te verklaren op koffie, thee en cacao, zoals opgenomen in het conceptcontract. Voor de overige producten uit het assortiment, waaronder suiker, melk en disposables, geldt geen afzonderlijke jaarlijkse indexatiemogelijkheid. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de bestaande indexatieafspraken op dit punt uit te breiden. Inschrijvers dienen bij het bepalen van hun inschrijfprijzen rekening te houden met de kostenontwikkeling van het volledige aangeboden assortiment gedurende de looptijd van de overeenkomst.
11	PvE - Eis 8.2	In het conceptcontract is opgenomen dat de huurtarieven inclusief onderhoudskosten gedurende de gehele contractperiode, inclusief eventuele verlengingsjaren, vaststaan en niet voor indexatie in aanmerking komen. In de markt is het gebruikelijk om dergelijke service- en onderhoudstarieven (tso) jaarlijks te indexeren, aangezien deze sterk afhankelijk zijn van loon-, transport- en overige operationele kostenontwikkelingen. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om voor de tso tarieven een jaarlijks indexatiemogelijkheid op basis van een passende CBS-index op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
12	PvE - Eis 7.2	Eis 7.2 stelt dat kartonnen dozen voor 100% uit gerecycled materiaal dienen te bestaan. In de praktijk kan voor transportverpakkingen een beperkt aandeel primaire vezels technisch noodzakelijk zijn om de vereiste stevigheid en kwaliteit te waarborgen. Kan de opdrachtgever bevestigen dat dergelijke verpakkingen zijn toegestaan wanneer zij FSC- of PEFC-gecertificeerd zijn en voor het maximaal technisch haalbare percentage uit gerecycled materiaal bestaan?	Akkoord.
13	Inkoopvoorwaarden Vijfheerenlanden - Artikel 16	De aansprakelijkheidslimieten zoals genoemd in art 16 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?	Akkoord.
14	Inkoopvoorwaarden Vijfheerenlanden - Artikel 16	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uitsluitend betrekking heeft op directe schade en dat indirecte schade en gevolgschade zijn uitgesloten? Kunt u artikel 16 hierop aanpassen?	Nee dat kan opdrachtgever niet bevestigen. Artikel 16 wordt niet aangepast.
15	Exclusiviteit	Kan inschrijver ervan uitgaan dat de ingrediënten gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief optiejaren, exclusief zullen worden afgenomen van de gegunde inschrijver?	Ja, de aanbestedende dienst bevestigt dat de ingrediënten, zoals bedoeld in de scope van deze aanbesteding, gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele optiejaren, exclusief worden afgenomen bij de gegunde inschrijver. Dit geldt onder de voorwaarde dat de opdrachtnemer gedurende de gehele contractperiode kan blijven voldoen aan de overeengekomen leveringsverplichtingen en alle eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Indien de opdrachtnemer niet (meer) aan deze verplichtingen kan voldoen, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om passende maatregelen te treffen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De aanbestedende dienst heeft in het Werkcafe een barista koffiecorner die buiten de scope valt van deze aanbesteding. De koffie die wordt ingekocht ten behoeve van de barista koffiecorner wordt dus niet afgenomen bij de Opdrachtnemer van deze voorgenomen overeenkomst.

16	Aanbestedingsdocument 2.2.2	Onder dit artikel geeft u aan dat freshbrew koffie binnen de scope valt, terwijl dit alleen voor de stille locaties als optioneel wordt gezien. Op het prijzenblad wordt eveneens naar freshbrew koffie gevraagd, terwijl de uitvraag ogenschijnlijk alleen automaten met bonenkoffie bevat, met 1 of 2 bonencontainers. Kunt u bevestigen dat freshbrew koffie optioneel is en het niet verplicht is dit op te nemen in de automaten en daarmee ook niet in het prijzenblad? Zo nee, kunt u dan duidelijkheid verschaffen in de freshbrew eis in de scope?	Ja, dat wordt bevestigd. De aanbestedende dienst vraagt in beginsel koffieautomaten op basis van koffiebonen. Het aanbieden van freshbrew-functionaliteit voor de reguliere automaten is niet verplicht. Voor de stille automaten op de begraafplaatsen mag, conform Bijlage J - Specificaties automaten optie cafeïnevrij of kannenfunctie, een freshbrew-oplossing worden aangeboden indien dit noodzakelijk is om aan de gestelde geluidseis te voldoen. De vermelding van freshbrew in het prijzenblad houdt verband met de huidige situatie, waarbij voor grote vergaderingen gebruik wordt gemaakt van een afzonderlijke kannenoplossing. De behoefte van de aanbestedende dienst ziet hierbij op het kunnen verzorgen van grotere hoeveelheden koffie ten behoeve van vergaderingen en bijeenkomsten. Hierbij wordt geen specifieke techniek voorgeschreven. Voor zover in het prijzenblad een prijsregel voor freshbrew is opgenomen, betreft dit derhalve een optionele voorziening. Het aanbieden van freshbrew-functionalitei is niet verplicht.
17	Programma van eisen 3.2.1	U stelt eisen aan de uitgiftehoogte van de automaten t.b.v. het vullen van kannen. Inschrijver kan zich voorstellen dat u uw huidige kannen wilt hergebruiken, echter beperkt dit andere inschrijvers die andere uitgiftehoogtes hanteren in de keuze voor hun automaten om de best mogelijke oplossing voor aanbestedende dienst te kunnen realiseren. Kunt u deze eis derhalve laten vervallen, of tenminste aanpassen naar minimaal 1 liter inhoud en minimaal 15 centimeter uitgiftehoogte? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 4.
18	Programma van eisen 3.2.2	Indien u akkoord gaat met het aanpassen van eis 3.2.1, wordt eis 3.2.2. dan ook aangepast?	Zie het antwoord op vraag 5.
19	Programma van eisen 3.24	Kunt u aangeven welke eisen u stelt aan 'betaalfunctie' aangezien er diverse manieren zijn om deze functie te koppelen aan de automaten om betaalde koffie in te stellen?	Bij de betaalfunctionaliteit moet men ten minste contactloos kunnen betalen met gangbare betaalpassen, met een toegankelijke bediening op 95–120 cm boven de vloer. Eventueel mag de functionaliteit aangevuld worden met een alternatieve manier zoals betalen via QR code of ander gelijkwaardig alternatief.
20	Algemene inkoopvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden - art 28 (ontbinding): Inschrijver is een familiebedrijf. In het kader van bedrijfsopvolging, is het voor inschrijver in dit kader niet wenselijk om de volgende twee clausules onderdeel te laten zijn van een eventuele samenwerking: 'de zeggenschap van de andere Partij bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van deze Overeenkomst' en 'de andere Partij fuseert, splitst of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt.' Bent u bereid deze passages te schrappen bij gunning aan Inschrijver? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst is niet bereid de betreffende bepalingen volledig te schrappen. De gemeente hecht eraan om bij wijzigingen in de zeggenschap, fusies, splitsingen of overdracht van (een deel van) de onderneming voldoende inzicht en grip te behouden op de gevolgen hiervan voor de uitvoering van de overeenkomst. De aanbestedende dienst heeft begrip voor het belang van bedrijfsopvolging en reguliere bedrijfsorganisatorische wijzigingen. Dergelijke wijzigingen vormen op zichzelf echter niet zonder meer aanleiding tot ontbinding van de overeenkomst. Voorwaarde blijft dat de opdrachtnemer de aanbestedende dienst tijdig informeert over dergelijke wijzigingen en dat de continuïteit van de dienstverlening, de contractuele verplichtingen en het voldoen aan de eisen uit het Programma van Eisen gewaarborgd blijven.
21	PvE 2.5	Opdrachtgever vraagt omwisseling van huidige naar nieuwe automaten zonder onderbreking van de koffievoorziening. Tijdens z'on omwisseling is er altijd een moment dat de apparatuur van de voorzieningen afgehaald dient te worden en de nieuwe aangesloten. Uiteraard tracht opdrachtnemer dit moment zo kort mogelijk te houden, echter operationeel en technisch ontkomt men daar niet aan. Kan opdrachtgever zich hierin vinden?	Ja, een technisch onvermijdelijk kort moment waarop één automaat wordt afgekoppeld en aangesloten is aanvaardbaar.
22	PvE3.24	Type C dient over een betaalfunctie te beschikken. Dat is op zich geen probleem, echter opdrachtnemer kan alleen de hardware installeren en behulpzaam zijn, bij het koppelen van de software. Is opdrachtgever zicht bewust dat men zelf daarvoor de nodige stappen dient te ondernemen? Of heeft opdrachtgever reeds een voorziening welke hierin voorziet?	De aanbestedende dienst onderkent dat voor betaald verstrekken medewerking van de betaalontvanger nodig kan zijn, zoals een acceptantenovereenkomst, rekeninggegevens, autorisaties en netwerkaansluiting. Een data aansluiting is aanwezig op de plek van de automaat. De definitieve oplossing voor aansluiting van de software kan besproken worden na gunning.
23	PvE 3.40	Dienen alle apparaten geschikt te zijn voor de gestelde eisen in deze Eis? Of volstaat het dat een beperkt aantal van de uitgevraagde automaten hieraan voldoet?	Volgens het huidige PvE geldt eis 3.40 voor alle aangeboden automaten; een beperkt aantal toegankelijke automaten volstaat dan ook niet. Gebruikers moeten de voorzieningen zelfstandig kunnen bedienen. Een andere technische oplossing kan worden aangeboden als de inschrijver aantoonbaar dezelfde toegankelijkheid realiseert; afhankelijkheid van hulp door derden is niet gelijkwaardig aan zelfstandig gebruik.

24	PvE3.41	Binnen de scope van deze aanbesteding vallen het leveren, installeren en onderhoud van de koffieautomaten incl bijbehorende verbruiksartikelen. Eventuele onderzetkasten die dit mogelijk maken worden niet genoemd. De hoogte is dus afhankelijk van de posities waar opdrachtgever, wenst dat de automaten geplaatst worden. Kunt u aangeven hoe hoog deze zijn? Zodat gezamenlijk hier overeenstemming in kan worden bereikt?	De pantry's in Leerdam beschikken over werkbladen met een hoogte van circa 93 cm. De vrijstaande automaat met betaalfunctie in de bibliotheek wordt geplaatst op een meubel met een hoogte van circa 95 cm. Voor de overige locaties dient rekening te worden gehouden met vergelijkbare plaatsingssituaties. Inschrijvers wordt verzocht hiermee rekening te houden bij het aanbieden van een passende en toegankelijk te gebruiken oplossing. Indien voor een specifieke locatie nadere afstemming over de plaatsing noodzakelijk is, kan dit tijdens de implementatiefase plaatsvinden.
25	PvE 5.3	In de koffieautomaten service is het gebruikelijk dat degene die het dagelijks onderhoud verricht, ook de eerste lijnsstoringen verricht. Deze storingen worden vaak veroorzaakt door een lege cannister of een specifieke reiniging of onderhoudsbeurt. Daar opdrachtnemer niet het dagelijks onderhoud voor opdrachtgever verzorgt, is het niet gebruikelijk in de markt dat opdrachtgever deze storingen oppakt. Uiteraard is opdrachtgever altijd beschikbaar voor (telefonische) hulp.Bent u bereid dit over te nemen en eis 5.3 betref 1e lijnsstoringen te laten vervallen?	In eis 5.3 specificeren wij de 1e en 2e lijns storingen. De aanbestedende dienst is voornemens het dagelijks beheer van de automaten zelf uit te voeren. Hieronder vallen onder meer het bijvullen van ingrediënten, de reguliere reiniging, het legen van opvangbakken en daarmee samenhangende eenvoudige gebruikers- en onderhoudshandelingen. Eenvoudige storingen die rechtstreeks voortvloeien uit deze werkzaamheden, zoals meldingen als gevolg van een lege canister, reinigingscyclus of vergelijkbare gebruikershandelingen, worden in beginsel door de aanbestedende dienst opgepakt. De eis dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor alle eerstelijnsstoringen komt daarmee gedeeltelijk te vervallen. De opdrachtnemer dient echter gedurende de overeengekomen servicetijden bereikbaar te zijn voor ondersteuning en advies. Indien een storing niet door de aanbestedende dienst kan worden opgelost of sprake is van een technische storing, blijft de opdrachtnemer verantwoordelijk voor diagnose, herstel en indien noodzakelijk een bezoek op locatie conform de gestelde service-eisen.
26	PvE 5,6	Behorend bij vorige vraag; eis 5,6 ook gedeeltelijk te laten vervallen?	Nee. De aanbestedende dienst laat eis 5.6 niet vervallen. Naar aanleiding van het antwoord op vraag 25 wordt verduidelijkt dat dagelijks beheer, zoals het bijvullen van ingrediënten, reguliere reiniging en daarmee samenhangende eenvoudige gebruikershandelingen, door de aanbestedende dienst wordt uitgevoerd. De opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een adequate afhandeling van technische storingen, escalaties vanuit het dagelijks beheer en klachten over de dienstverlening. Tevens dient de opdrachtnemer gedurende de overeengekomen servicetijden bereikbaar te zijn voor ondersteuning en advies.