



Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Leidraad 1.5	Opdrachtgever vraagt Inschrijvers een prijs te hangen aan haar dienstverlening zonder inzage te geven in de omvang van de opdracht middels gedetailleerde informatie van de opdracht gebaseerd op bijvoorbeeld management reportage van uw huidige dienstverlener. Dit is zeer ongebruikelijk en irreal. Om een prijsaanbod te kunnen opstellen ontvangt Inschrijver graag de management rapportage van uw huidige dienstverlener over de afgelopen drie jaar of vergelijkbaar. Stemt Opdrachtgever hier mee in?	Zie bijlage met bestandsnaam: [Bijlage managementrapportage travel Kadaster periode 2018 en 2019. Zie tevens het antwoord op vraag 34.
2	Proces	Leidraad 2.4 globale planning	Tussen de tweede NVI en de deadline zitten maar 8 werkdagen. Is Opdrachtgever bereid de deadline met één week uit te stellen?	Nee, dat is niet akkoord. Het is Inschrijver in Nv12 slechts toegestaan vragen te stellen over de antwoorden uit de Nv1. De globale planning (paragraaf 2.4) ging uit van Verzenden Nv1 op 20-04-2021, dit is geworden: 14-04-2021. Het Kadaster vindt dat Ondernemer voldoende tijd wordt geboden.
3	Inhoud	Eis 4.1.1	Onze kantoortijden zijn maandag t/m vrijdag 8:30 – 18:00 uur. Is dit akkoord?	Ja, dat is akkoord. EIS 1 wordt aangepast, de [Offerteaanvraag Internationale zakenreizen t.b.v. het Kadaster V2.0] is hier reeds op aangepast.
4	Uitvoering	Eis 4.2.12	Inschrijver mag conform AVG de reizigersprofielen niet beheren voor Opdrachtgever. Inschrijver stelt daarom een tool beschikbaar waarin opdrachtgever zelf, veilig en conform de AVG, de reizigersprofielen kan beheren. Is dit akkoord?	Ja, dat is akkoord, op voorwaarde dat de Opdrachtnemer gebruik maakt van versleutelde verbindingen (bijvoorbeeld door middel van HTTPS, IPSEC VPN, SFTP).
5	Uitvoering	Eis 4.2.15 & 4.2.16	Tijdens de huidige COVID pandemie wisselen de vereisten en daarmee de adviezen betreffende vaccinaties en visa per land, per overheid en soms zelfs per nationaliteit van dag tot dag. Inschrijver kan hier snel, veilig en conform Duty of Care van Opdrachtgever invulling aan te geven door een link bij de bevestiging naar een actuele website met actuele en betrouwbare adviezen mee te sturen? Stemt Opdrachtgever hier mee in?	Ja, dat is akkoord.
6	Uitvoering	Eis 4.3.22	In onze industrie bestaan verschillende instrumenten om extra marge te realiseren, zoals het toepassen van een marge op de inkoopprijs, het bruten van hotelprijzen en het hoger doorbelasten van taxes en CO2 compensatie. Staat u deze werkwijze toe of dient alles netto geleverd te worden?	Nee, dat is niet akkoord. Opdrachtnemer verkrijgt een fee voor haar dienstverlening. Zie tevens het antwoord op vraag 10.
7	Uitvoering	Eis 58	Gezien het volume zal een jaarlijkse rapportage het meeste inzicht verschaffen. Gaat Opdrachtgever akkoord met een jaarrapportage?	Ja, dat is akkoord. EIS 58 wordt als volgt aangepast: Opdrachtnemer levert periodiek (<i>minimaal een (1) keer per jaar</i>) een (maatwerk)rapportage van de dienstverlening aan. De inhoud van deze rapportage stemmen het Kadaster en de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht nader af. De [Offerteaanvraag Internationale zakenreizen t.b.v. het Kadaster V2.0] is hier reeds op aangepast.
8	Uitvoering	Eis 59	Opdrachtgever wenst management informatie digitaal in de lezen middels een .CSV bestand. Het ontvangen van een CSV bestand van Inschrijver door Opdrachtgever kan uitsluitend via e-mail of reguliere post hetgeen niet in lijn ligt met de AVG. Hoe ziet Opdrachtgever dit?	Ja, dat is akkoord mits Opdrachtnemer gebruikt maakt van een versleutelde verbinding.
9	Uitvoering	Eis 59	Inschrijver heeft in het kader van de AVG een realtime online oplossing gebouwd voor het veilig inzien van management informatie. Bent u bereid een online abonnement hiervoor te accepteren? Deze oplossing is niet geheel kosteloos.	Nee, op voorhand is dit niet akkoord. De EIS 59 blijft ongewijzigd. Wel is het toegestaan dat Inschrijver dit optioneel meeneemt in het prijzenblad, zie regel 14 van tabblad [Totale kosten]. Na gunning behoudt het Kadaster de mogelijkheid van deze optie gebruik te maken.

10	Uitvoering	Eis 46	Hoe dient Inschrijver service elementen die geen onderdeel van een boeking uit maken zoals 24x7, systeemkosten, reporting enz. in rekening te brengen? Hoe wilt u dat wij vaste bedragen omslaan per transactie? Wilt u hiervoor een, al dan niet forfaitair, aantal transacties benoemen?	Het Kadaster merkt op dat Inschrijver meerdere vragen in 1 vraag stelt, te weten: Vraag 10a: Hoe dient Inschrijver service elementen die geen onderdeel van een boeking uit maken zoals 24x7, systeemkosten, reporting enz. in rekening te brengen? Antwoord 10a: Conform instructie 4 van het Prijzenblad V2.0 dienen: <i>"De prijzen dienen alle kosten te bevatten (all-in) die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, inclusief overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten en dergelijke. Kosten welke niet in de template zijn opgenomen kunnen niet bij het Kadaster in rekening worden gebracht."</i> Vraag 10b: Hoe wilt u dat wij vaste bedragen omslaan per transactie? Antwoord 10b: Zie het antwoord op vraag 10a. Vraag 10c: Wilt u hiervoor een, al dan niet forfaitair, aantal transacties benoemen? Antwoord 10c: Nee, dat is niet akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 1. Zie tevens de informatie in Tabel 1: [Type en verhouding boekingen 2019] paragraaf 1.5 [Huidige situatie] en paragraaf 1.8 [Raming onvang van de opdracht] van [Offerteaanvraag Internationale zakenreizen t.b.v. het Kadaster V2.0].
11	Juridisch	Eis 4.6.6.	Binnen onze branche zijn de ANVR Zakelijke voorwaarden van toepassing om branche specifieke elementen van onze dienstverlening te borgen. Is Opdrachtgever bereid om deze algemene verkoopvoorwaarden secundair van toepassing op de overeenkomst te verklaren?	Nee, dat is niet akkoord. Het Kadaster heeft de ANVR Zakelijk geraadpleegd en ziet niet welke specifieke daarin genoemde elementen geregeld zouden moeten worden in aanvulling op hetgeen de ARVODI-2018 daarover schrijven.
12	Juridisch	ARVODI Art 21	Indirecte schade is ongebruikelijk gezien de aard van onze dienstverlening in onze branche. Het is ook niet redelijkerwijs verzekeraar. Bent u bereid om indirecte schade, waaronder gevolgschade en gemiste opbrengsten, uit te sluiten van de aansprakelijkheid.	Nee, dat is niet akkoord. De wet maakt geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Gezien de matigingsbevoegdheid van de rechter om in een concreet geval te oordelen over de omvang van de schade, ziet het Kadaster geen reden deze bepaling uit de AROVDI-2018 aan te passen.
13	Juridisch	ARVODI Art 21.3	Wat verstaat u onder de totale waarde van de opdracht? Indien hiermee bedoeld wordt de reïssommen, dan wijzen wij er op dat dit niet de opdrachtwaarde betreft voor inschrijvers en de aansprakelijkheid met toepassing van deze staffel disproportioneel is. Slechts de fee inkomsten betreffen de omzet en dus de opdrachtwaarde van inschrijvers. Bent u bereid de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag dat proportioneel is tot de fee inkomsten?	Het Kadaster merkt op dat Inschrijver meerdere vragen in 1 vraag stelt, te weten: Vraag 13a: Wat verstaat u onder de totale waarde van de opdracht? Indien hiermee bedoeld wordt de reïssommen, dan wijzen wij er op dat dit niet de opdrachtwaarde betreft voor inschrijvers en de aansprakelijkheid met toepassing van deze staffel disproportioneel is. Slechts de fee inkomsten betreffen de omzet en dus de opdrachtwaarde van inschrijvers. Antwoord 13a: Voor wat betreft het berekenen van de aansprakelijkheid in dit kader, gaat het Kadaster uit van de "maximale fee" zie cel C8 (45 euro) vermenigvuldigd met het aantal transacties in 2018 (zie bijlage: [Bijlage managementrapportage travel Kadaster periode 2018 en 2019], vermenigvuldigd met de maximale looptijd van de Overeenkomst (5 jaar). Op basis hiervan komt het Kadaster uit op het 4e gedachtestreepje van art. 21.3 Arvodi 2018. Vraag 13b: Bent u bereid de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag dat proportioneel is tot de fee inkomsten? Antwoord 13b: Zie bovenstaande. Zie tevens het antwoord op vraag 23.
14	Juridisch	ARVODI Art 21.3 c en d	Onbeperkte aansprakelijkheid, anders dan bij wet bepaald, is disproportioneel en derhalve niet acceptabel. Bent u bereid de aansprakelijkheden in art c en d te beperken tot een proportioneel bedrag?	Nee, dat is niet akkoord. De hier genoemde specifieke aansprakelijkheden zijn niet onbeperkt te worden slechts op voorhand niet gelimiteerd naar hoogte. Er wordt aangesloten bij het stramen van het Burgerlijk Wetboek als gevolg waarvan op grond van onder meer artikel 6:101 en 6:109 de rechter een matigingsbevoegdheid heeft. Deze gang zaken in combinatie met artikel 21 ARVODI-2018 is door verschillende rechters als niet disproportioneel bevonden (ECLI:NL:RBDHA:2016:11869, ECLI:NL:RBZWB:2014:7530).
15	Juridisch	ARVODI Art 26.1	Beroepsaansprakelijkheid is in onze branche niet verzekeraar. Bent u bereid de verzekering te beperken tot bedrijfsaansprakelijkheid?	Ja, dat is akkoord. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is bij onderhavige dienstverlening niet aan de orde.
16	Inhoud	K1	Wij verzoeken Opdrachtgever het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar 3 A4.	Ja, dat is akkoord. Dit is reeds aangepast in [Offerteaanvraag Internationale zakenreizen t.b.v. het Kadaster V2.0] en Bijlage [Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria V2.0]. Zie tevens het antwoord op vraag 30.
17	Inhoud	K2	Wij verzoeken Opdrachtgever het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar 2 A4.	Nee, dat is niet akkoord.
18	Inhoud	K3	Wij verzoeken Opdrachtgever het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar 2 A4.	Nee, dat is niet akkoord.

19	Uitvoering	Prijzenblad	De reisindustrie wordt gekenmerkt door significante veranderingen bij leveranciers van reisdiensten, zoals luchtvaartmaatschappijen en accommodatie verschafters. Een voorbeeld hiervan is de introductie van NDC, waarvan niemand nu de gevolgen op langere termijn kan inschatten. Aangezien de contractduur meerdere jaren beslaat, is dit een onvoorzienbaar risico. Bent u bereid een clause op te nemen, die een aanpassing van de aan te bieden transactie fee mogelijk maakt, in het geval dat er sprake is van veranderende marktomstandigheden, die breed van toepassing zijn en die een belangrijke impact hebben op onze dienstverlening?	Nee, dat is niet akkoord. Indien door toedoen van NDC de reissom toeneemt, dan is dit niet van invloed op de uitgevraagde Fee(s).
20	Proces	Prijzenblad - instructie	Opdrachtgever geeft bij nr. 6 aan dat: 'Het indienen van negatieve prijzen, prijzen onder de ondergrens of bovengrens per prijsitem is niet toegestaan op straffe van uitsluiting'. Ons inziens laat u Inschrijvers op basis van deze voorwaarde enkel de mogelijkheid om boven de bovengrens aan te bieden wat niet logisch lijkt. Inschrijver ontvangt graag een aangepast prijzenblad	Dit is per abuis verkeerd geformuleerd. Instructie 6 wordt aangepast naar: "Het indienen van negatieve prijzen, prijzen onder de ondergrens <i>of boven</i> de bovengrens per prijsitem is niet toegestaan op straffe van uitsluiting. De bijlage [Prijzenblad V2.0] is hier reeds op aangepast.
21	Proces	Prijzenblad – Totale kosten	Opdrachtgever geeft in haar prijzenblad bij kolom D fictieve aantallen per jaar aan en vermenigvuldigd deze vervolgens met een looptijd van 60 maanden (kolom F) in plaats van ook hier het aantal jaar aan te duiden, 5 jaar (maximale contractperiode). Dit is niet correct. Inschrijver ontvangt graag een aangepast prijzenblad.	De vermenigvuldigingsfactor had inderdaad 5 jaren moeten zijn, ipv de 60 maanden. De bijlage [Prijzenblad V2.0] is hier reeds op aangepast, specifieker in instructie 14 van tabblad [Instructie] en in kolom F + regel 11 van tabblad [Totale kosten].
22	Juridisch	ARVODI - Betaling en controle - 18.1	Wanneer er facturen zijn die eventueel niet per Business Travel Account (bedrijfscredit kaart) worden betaald, staat Kadaster open om kortere betalingstermijn te bespreken?	Nee, dit is niet akkoord.
23	Juridisch	ARVODI - Aansprakelijkheid - 21.3	Wij willen verzoeken de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade en/of indirecte schade uit te sluiten zoals in onze branche gebruikelijk is. Ook de hoogte van de aansprakelijkheid is onevenredig hoog ten opzichte van de inkomsten van de inschrijver. Slechts de fees van inschrijver kunnen als inkomsten worden beschouwd. Gaat Kadaster ermee akkoord de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade of indirecte schade uit te sluiten, alsmede een beperking van de maximale hoogte van de schade passend in lijn met de inkomsten van inschrijver?	Het Kadaster merkt op dat Inschrijver meerdere vragen in 1 vraag stelt, te weten: Vraag 23a: Gaat Kadaster ermee akkoord de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade of indirecte schade uit te sluiten? Antwoord 23a: zie het antwoord op vraag 12 (en 14). Vraag 23b: alsmede een beperking van de maximale hoogte van de schade passend in lijn met de inkomsten van inschrijver? Antwoord 23b: Zie het antwoord op vraag 13a.
24	Uitvoering	Eisen met betrekking tot reisbescheiden, tickets en reisinformatie - Eis 17	Wanneer men niet over een vrijstelling beschikt maar er voor kan zorgen dat Kadaster verzekerd wordt, voldoet dit?	Ondernemer wordt verzocht de vraag te expliciteren. Volgens het kadaster is de EIS17 proportioneel geformuleerd, namelijk: ofwel een AFM-vergunning of wel een vrijstelling voor die vergunning op grond van artikel 1:21 Wft. Het Kadaster ziet geen andere mogelijke situaties.
25	Proces	Technische bekwaamheid - informatie beveiliging - 3.3.5	Is een ISO 27001 certificering of gelijkwaardige certificering verplicht of volstaat het (aantoonbaar) werken volgens de normen van ISO 27001?	Ja, dat is toegestaan. De gelijkwaardigheid zal na gunning en voor start uitvoering van de Opdracht getoetst worden. Deze gelijkwaardigheid dient in ieder geval te bestaan uit een onafhankelijke IT Audit rapport: ISAE3402 type 2 verklaring of een SOC-2 rapport.
26	Juridisch	ARVODI - artikel 4 - Beoordeling en acceptatie	Gezien de aard van de dienstverlening willen wij verzoeken dit artikel niet van toepassing te verklaren. Gaat Kadaster hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord. Art. 4 van de Arvodi 2018 is niet van toepassing.
27	Uitvoering	Eisen met betrekking tot administratieve afwikkeling van de reizen - Eis 12	Kan Kadaster akkoord gaan met eigen beheer en onderhoud van de reizigersprofielen in de door TMC aangeboden beveiligde database?	Zie het antwoord op vraag 4.

28	Uitvoering	Eisen met betrekking tot klachtenafhandeling - Eis 63	Indien klachten in verband staan met leveranciers is er een afhankelijkheid van de medewerking en snelheid van afhandeling van hen, het kan voorkomen dat deze dan buiten de 10 dagen vallen, kan Kadaster daarmee akkoord gaan?	Ja, dat is akkoord mits Opdrachtnemer proactief beargumenteerd indien dit zich voordoet. Zie tevens het antwoord op vraag 32.
29	Inhoud	verwerkersovereenkomst	Bij uw geleverde documenten treffen we geen verwerkersovereenkomst aan. Zou aanbestedende dienst deze alsnog willen toevoegen of wordt de verwerkersovereenkomst pas na gunning met opdrachtnemer besproken en overeengekomen?	Een verwerkersovereenkomst is voor deze Opdracht niet benodigd, motivatie: •De Opdrachtnemer is op grond van een specifieke juridische bevoegdheid degene die het doel en de middelen voor de verwerking vaststelt. De Opdrachtnemer heeft een eigen wettelijke verplichting en voert deze taken dan ook uit onder de eigen verantwoordelijkheid. De Opdrachtnemer is de Verwerkersverantwoordelijke in de zin van de AVG en hiervoor behoeft geen Verwerkersovereenkomst tussen partijen afgesloten te worden.
30	Inhoud	K1 pagina 31	inschrijver hecht zeer veel waarde aan mate van dienstverlening en wil dit graag helder en duidelijk beschrijven. We verwachten hiervoor meer ruimte nodig te hebben dan 2 pagina's. Is Aanbestedende dienst bereid 3 pagina's toe te staan?	Zie het antwoord op vraag 16.
31	Inhoud	eis 69	waarom staat de Aanbestedende dienst indexatie pas voor het eerst toe in januari 2023? Is aanbestedende dienst bereid eerste indexatie toe staan in januari 2022?	Nee, dat is niet akkoord. De geplande ingangsdatum van de Raamovereenkomst is conform tabel 2 [Globale Planning] van de Offerteaanvraag gepland op 01-07-2021. Het Kadaster vindt het reeel dat de prijzen allereerst per 01-01-2023 geïndexeerd mogen worden.
32	Inhoud	eis 63	akkoord voor agent-gerelateerde klachten, echter niet akkoord voor leverancier gerelateerde klachten. Verzoek om eis 63 van toepassing te laten zijn op klachten welke toe te schrijven zijn aan reisagent en niet op klachten die toe te schrijven zijn aan leveranciers (airlines, hotels etc.)?	Zie het antwoord op vraag 28.
33	Inhoud	eis 42	kunt u svp bevestigen dat de eis 'minimaal goede beheersing van Nederlandse- en Engelse taal' ook geldt voor de 24-uurs nooddienst, oftewel voor de dienstverlening buiten kantooruren?	Nee, dit geldt alleen tijdens kantooruren. Buiten kantooruren komt de Nederlandse taal te vervallen als EIS. Dit is tevens als toelichting opgenomen bij EIS 42. Dit is reeds aangepast in [Offerteaanvraag Internationale zakenreizen t.b.v. het Kadaster V2.0].
34	Inhoud	pag. 8 par. 1.5	Graag ontvangen wij een veel uitgebreidere managementrapportage voor wat betreft uw reisvolume in 2019. De huidige travel agent heeft deze namelijk wel en heeft daarmee een groot voordeel t.o.v. andere inschrijvers. Deze informatie is belangrijk omdat u in uw prijzenblad vraagt om zgn. all-in fees. Zie ook 2.3.b	Zie het antwoord op vraag 1.
35	Inhoud	pag. 8 par. 1.5	Over welke aspecten van de huidige dienstverlening bent u met name tevreden?	Het Kadaster beschouwt dit als vertrouwelijk informatie, met die reden wordt dit niet gedeeld met Ondernemers.
36	Inhoud	pag. 8 par. 1.5	Wie is uw huidige travel agent?	Het Kadaster is van mening dat dit niet relevant is voor de inhoud van deze aanbesteding en deelt deze informatie niet met de Ondernemers.
37	Toelichting van het Kadaster: conform paragraaf 2.5 [Nota van Inlichtingen] is het Inschrijver in Nv12 slechts toegestaan vragen te stellen over de antwoorden van Nv11. Inschrijver dient hiervoor bijlage [Format voor het stellen van vragen voor Nv12] te gebruiken en in te dienen via de Berichtenmodule van TenderNed .			