

Nota van Inlichtingen 1

Nota van inlichtingen	
Aanbestedende dienst:	IUC Belastingdienst
Aanbesteding:	Pakketdiensten binnen- en buitenland
Referentienummer:	IUC21-602

Mededeling: In deze Nota van Inlichten worden diverse tekstwijzingen toegezegd. Deze wijzigingen worden verwerkt in het beschrijvend document en alle bijlagen. In de tweede Nota van Inlichtingen worden deze stukken inclusief alle verwerkte wijzigingen gepubliceerd, zodat de herziene aanbestedingsstukken voor alle inschrijvers inzichtelijk zijn.

Nr.	Document / Bijlage	Pagina	Paragraaf / UE	Vragen / Opmerkingen	Antwoord (invullen door IUC)
1	Bijlage A	5	UE 1	We hanteren een prijs per pakket en kunnen hier niet van afwijken. Reden hiervoor is dat ons facturatiesysteem is gebaseerd op stuks en niet op totalen per locatie. Kunt u derhalve deze eis aanpassen naar een tarief per pakket?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met een tarief per pakket, zolang gehouden wordt aan het ingevulde Prijzenblad. Deze eis zal als volgt worden aangepast in Bijlage A: De prijzen zoals benoemd in bijlage 8 - prijzenblad zijn van toepassing. Prijzen worden per pakket gerekend.
2	Bijlage A	5	UE 2	Inschrijver wenst de mogelijkheid te hebben om in gesprek te kunnen gaan met Opdrachtgever in het geval van onvoorziene kostenposten. Kunt u deze nuance aanbrengen in de eis?	Ja, de aanbestedende dienst zal dit als volgt aanpassen in de eis: '...zijn in eerste aanleg kosten voor opdrachtnemer tenzij opdrachtgever op basis van motivatie in onderleg bereid is tegemoet te komen'. De opdrachtgever benadrukt dat opdrachtnemer er niet vanuit mag gaan dat andere kostenstijgingen of eenmalige verrekeningen zonder akkoord van Opdrachtgever doorgevoerd mogen worden.
3	Bijlage A	5	UE 4	Kunt u bevestigen dat dit alleen geldt indien de noodsituatie te wijten is aan inschrijver?	Nee, dat kan de aanbestedende dienst niet bevestigen. Wel zal aan de eis worden toegevoegd dat als een noodsituatie langer voortduurt dan twee aansluitende werkdagen, de opdrachtnemer en Categoriemanagement Logistiek in overleg zullen treden over eventuele extra gemaakte kosten.
4	Bijlage A	5	UE 5	U heeft een specifieke uitvraag van tarieven. Conform het huidige prijzenblad moeten bijvoorbeeld bepaalde toeslagen op € 0 gezet worden. Andere afnemers bieden ons wel de mogelijkheid hier een bedrag in te vullen. Door deze specifieke uitvraag kunnen we niet garanderen dat de tarieven hetzelfde zijn. Kunt u deze eis verwijderen?	Nee, de aanbestedende dienst zal deze eis niet verwijderen. De aanbestedende dienst wil eenvoud in haar tarieven. Op diensten die door elke deelnemende dienst zal worden gebruikt, zoals bijvoorbeeld retourstukken, mag geen toeslag worden berekend. De aanbestedende dienst zal UE 5 aanpassen in 'Opdrachtnemer brengt per saldo voor ...'.
5	Bijlage A	6	UE 6	Kunt u aangeven van welke 'n' we uit moeten gaan bij de NEA-indexering? Kunt u een voorbeeld geven op basis van de meest recente rapportage van 2020?	N is afhankelijk van het tijdstip van indexering. Bij een indexering per 1 januari 2023 is N 2022. Op dit moment is het meest recente rapport van NEA van september 2020. U kijkt daar naar tabel 3.1. Daar staat de realisatie 2020 ten opzichte 2019.

6	Bijlage A	7	UE 7	We kunnen geen garanties bieden. Er zullen altijd situaties blijven bestaan waarin sprake is van overmacht. Uiteraard doen we er alles aan om de continuïteit van de collectie en bezorging te waarborgen. Kunt u ermee akkoord gaan dat dit een inspanningsverplichting betreft?	Nee, aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Als in een situatie aantoonbaar sprake is van overmacht, zal opdrachtnemer hierover tijdig een melding maken naar opdrachtgever. Graag verwijst de aanbestedende dienst naar bijlage 1A Arvodi, artikel 21.
7	Bijlage A	7	UE 7	Voor de opdrachtnemer is het niet altijd mogelijk om de haalritten ad hoc op te schalen, hoewel wenselijk. Hoe gaan we ermee om indien de maximale capaciteit al bereikt is? Graag wenst opdrachtnemer om opdrachtgever in goed overleg naar een oplossing te zoeken.	De aanbestedende dienst voorziet dat bij deze dienstverlening duidelijke trends en piekmomenten bekend zijn. Vooraf en ruim op tijd dient opdrachtnemer te anticiperen op piekperiodes. Opdrachtgever is bereid om in overleg met opdrachtnemer op zoek te gaan naar een oplossing. Onder ieder beding dient aan de gevraagde behoefte te worden voldaan door opdrachtnemer en mag bij uitsluitend calamiteiten maximaal 24 uur vertraging oplopen.
8	Bijlage A	7	UE 7	U krijgt de mogelijkheid om in piekperiodes op te schalen, echter kunnen we geen rekening houden met ad hoc haalritten aangezien we een planning maken op basis van de aangeleverde volumes. Indien u wilt opschalen verwachten wij een forecast te ontvangen. Tevens willen wij in dat geval een consequentie stellen indien blijkt dat u deze forecast niet haalt. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtnemer moet een opschaling van minimaal 200% kunnen afhandelen zonder dat dit invloed heeft op de overkomstduur. Zie antwoord op vraag 7.
9	Bijlage A	8	UE 10	Inschrijver stelt zich flexibel op indien er sprake is van een overgangperiode. We delen echter geen bedrijfsgevoelige informatie. Wilt u de eis hierop aanpassen?	De aanbestedende dienst bevestigt dat bedrijfsgevoelige informatie uiteraard niet gedeeld hoeft te worden. Met betrekking tot UE 10 is het van belang dat opdrachtnemer de informatie verschaft welke noodzakelijk is om een succesvolle overgangperiode van de latende opdrachtnemer naar de verkrijgende opdrachtnemer te realiseren. Zie ook het antwoord op vraag 158.
10	Bijlage A	9	UE 13	Opdrachtnemer kan op voorhand niet met audits akkoord gaan. Kan Opdrachtgever deze eis laten vervallen dan wel is zij bereid om een aangepaste eis op te nemen? 'Indien Opdrachtgever een concrete aanleiding heeft om een audit uit te willen voeren, zal zij contact opnemen met Opdrachtnemer om te bespreken of een audit, en zo ja, op welke wijze deze audit kan worden uitgevoerd. Indien een audit uitwijst dat Opdrachtnemer niet (volledig) aan haar verplichtingen uit de Raamovereenkomst heeft voldaan, zal Opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs mogelijk zorgdragen dat alsnog aan deze verplichtingen wordt voldaan. Opdrachtnemer zal daartoe aan Opdrachtgever mededelen welke maatregelen daartoe getroffen zullen worden.'	Nee, aanbestedende dienst zal deze eis niet laten vervallen. Aan de eis zal worden toegevoegd: '...beveiliging. Opdrachtgever zal contact opnemen met opdrachtnemer om te bespreken op welke wijze deze audit kan worden uitgevoerd. Opdrachtnemer is verplicht...'.

11	Bijlage A	9	UE 13	U geeft aan dat eventuele kosten voor vervolgaudits voor opdrachtnemer zijn. Dit is zeer onwenselijk. Indien u een audit aanvraagt, is het niet meer dan logisch dat u eventuele bijkomende kosten (deels) financiert. Kunt u dit opnemen in de eis?	Nee, indien blijkt dat de eerste audit aanleiding geeft tot een vervolgaudit, heeft opdrachtgever het recht om voor rekening van de opdrachtnemer vervolgaudits uit te voeren totdat de uitslag van de audit voldoende scoort.
12	Bijlage A	9	UE 14	We veronderstellen dat u alles aanlevert conform branchebrede aanlevervoorwaarden. Kunt u dit bevestigen?	De deelnemende dienst zorgt voor een deugdelijke en zorgvuldige verpakking. Onder deugdelijk en zorgvuldig wordt onder meer verstaan: verpakt in stevig materiaal, niet schadelijk voor andere pakketten en goed afgesloten (bij voorkeur met tape).
13	Bijlage A	12	UE 27	Het is praktisch onuitvoerbaar om 160 deelnemende diensten ieder kwartaal een klachtenrapportage toe te sturen op individueel niveau. Bent u ermee akkoord dat deelnemende diensten dit proactief kunnen opvragen indien ze behoefte hebben aan deze rapportages?	Nee, de aanbestedende dienst houdt zich vast aan de mogelijke online beschikking over (eigen) klachtenrapportages. De aanbestedende dienst benadrukt dat het gaat om de klachtenrapportage online te kunnen raadplegen en bedoelt hiermee niet het toesturen van.
14	Bijlage A	15	UE 34	Dit lijkt ons overbodig omdat op iedere nieuw aangemaakt pakket een sticker vanuit onze portal geprint wordt. Kunt u deze eis verwijderen?	Nee, deze eis zal niet verwijderd worden. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om pakketten, die vanuit oorlogsgebieden worden verzonden, van te voren te voorzien van pakketstickers die vanuit uw portaal worden geprint.
15	Bijlage A	15	UE 36	Inschrijver biedt u de benodigde hulpmiddelen voor de verzending en het transport van pakketten. Stickers op rol, labels en formulieren blijven de verantwoordelijkheid van de deelnemende diensten zelf. Kunt u deze eis daarop aanpassen?	UE 36 zal als volgt worden aangepast: '(zoals bakken, zakken, pallets, labels, tags, karren,...).
16	Bijlage A	16	UE 39	Het is mogelijk om een pakket voor Nederland en België te verzekeren met een maximale waarde van € 5.000,-. Buiten Nederland en België geldt een maximale verzekerde waarde van € 500,- en voor buiten de EU is dit € 200,-. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Wij houden de eis zoals deze nu is opgeschreven. Uit het door ons verrichte deskresearch blijkt dat deze eis geen probleem zou moeten zijn voor de marktpartijen.
17	Bijlage A	16	UE 42	De MPO is zelf verantwoordelijk voor de douaneformaliteiten. Dit betekent dat zij de zending zelf moeten voorzien van de juiste (ITMATT) gegevens en ook zelf de zorg hebben voor het juiste invullen van de verzendlabels cq de douaneformulieren. Kunt u deze eis verwijderen?	Nee, deze eis zal niet worden verwijderd. Het is aan de opdrachtnemer om aan de deelnemende diensten de werkwijze en procedure te communiceren en hen te begeleiden in hoe te voldoen aan de procedure. Één en ander natuurlijk voor zover conform wet- en regelgeving noodzakelijk. De opdrachtnemer moet de pakketten kunnen inklaren.
18	Bijlage A	17	UE 43	Voor het retourneren van een pakket berekenen wij hetzelfde tarief als het 'heentarief'. Kunt u deze eis wijzigen? Bent u voorts bereid om het prijzenblad hierop aan te passen?	Akkoord, UE43 wordt hierop aangepast. De tekst: "De opdrachtnemer zal zonder extra kosten het pakket retour sturen naar de afzender" wordt vervangen door: "Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd het heentarief of lager te factureren voor het retour sturen van het pakket naar de afzender". Ook het prijzenblad wordt hier op aangepast.

19	Bijlage A	17	UE 43	Wij hanteren maar 1 bezorgpoging. Indien de ontvanger niet thuis is, brengen wij het pakket naar de dichtstbijzijnde retaillocatie. De ontvanger heeft 7 dagen de tijd om het pakket op te halen voordat het geretourneerd wordt. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Nee, de eis zal niet worden aangepast. De opdrachtgever heeft behoefte aan twee bezorgpogingen, zodat een pakket niet onnodig retour hoeft (bijvoorbeeld bij code 'alleen huisadres')
20	Bijlage A	17	UE 44	Het is mogelijk om incidenteel een haalrit te wijzigen, echter moet dit een dag van tevoren doorgegeven worden. Wij kunnen ad hoc geen haalritten aanpassen in verband met reeds gemaakte plannings. Kunt u deze nuance toevoegen aan de eis?	Ja, deze nuance zal worden toegevoegd aan UE 44. De volgende tekst wordt toegevoegd ' <i>...af te wijken. De deelnemende dienst dient een incidenteel verzoek een dag van te voren doorgegeven te hebben.</i> '
21	Bijlage A	17	UE 44	Haaltijden van 16.00 tot sluitingstijd zijn in de tarieven verdisconteerd. Eventuele uitzonderingen zijn altijd mogelijk, maar krappe servicekaders en incidentele ritten worden tegen commerciële tarieven uitgevoerd.	Deze eis blijft met betrekking tot de haaltijden gehandhaaft. In het prijzenblad wordt een regel toegevoegd waarin u het tarief voor incidentele ritten buiten de in UE 44 genoemde ophaaltijden kunt opnemen. Aanbestedende dienst verwacht hier een aantrekkelijk, niet-commerciële tarief terug te zien, echter niet voor krappe servicekaders.
22	Bijlage A	17	UE 45	Wij hanteren maar 1 bezorgpoging. Indien de ontvanger niet thuis is, brengen wij het pakket naar de dichtstbijzijnde retaillocatie. De ontvanger heeft 7 dagen de tijd om het pakket op te halen voordat het geretourneerd wordt. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Nee, zie antwoord op vraag 19. Deze eis ziet erop toe dat er gehouden wordt aan de voorwaarden van het afhalen. Een pakket mag nooit automatisch naar een retaillocatie als er bij het aanmelden van het pakket een aanbiedcode 'alleen huisadres' is gebruikt.
23	Bijlage A	18	UE 47	Pakketten kunnen uitsluitend aangeboden worden met rolcontainers of pallets. Kunt u dit wijzigen?	Nee, deze eis zal niet gewijzigd worden. Er zijn situaties dat de deelnemende dienst geen ruimte heeft voor rolcontainers en pallets óf het gaat om een klein aantal en dus gebruik maakt van zakken en/of bakken. Dit zal tijdens de implementatiefase afgestemd moeten worden tussen opdrachtnemer en deelnemende diensten.
24	Bijlage A	18	UE 48	Dit is akkoord onder de voorwaarde dat de deelnemende dienst wel de communicatiepartij blijft. Kunt u dit accepteren?	Ja, dit wordt geaccepteerd.
25	Bijlage A	18	UE 49	De omschrijving, kostenplaats en referentie kunnen worden ingevuld. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Nee, deelnemende diensten hebben behoefte om ook de projectnummers en kostensoortenstructuur in te vullen. Tijdens de implementatie zal per deelnemende dienst duidelijk zijn welke rubricering toepasbaar zal zijn.
26	Bijlage A	19	UE 51	Andere producten uit de aanbesteding zullen ook zichtbaar blijven in de bestelomgeving, hier kunnen wij niet van af wijken. Is dit akkoord voor u?	De aanbestedende dienst begrijpt de zinsnede 'andere producten uit de aanbesteding' niet: Dit komt neer op het in de eis geformuleerde 'enkel producten uit de aanbesteding'. Aanbestedende dienst wil geen andere producten in je bestelomgeving boekbaar, anders dan die zijn ingekocht. Zien kan nog wel, maar niet klikbaar/bestelbaar. Aanbestedende dienst wil hiermee extra kosten voorkomen.

27	Bijlage A	19	UE 51	Opdrachtnemer wenst het recht te behouden om productcodes te wijzigen indien dit genoodzaakt is. Uiteraard doen we dit niet zonder eerst met u in overleg te treden. Is dit akkoord?	Dit is een correcte uitleg van UE 51. Aanpassingen van productcodes zijn mogelijk, maar slechts in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en na goedkeuring van Opdrachtgever.
28	Bijlage A	19	UE 52	Onderhoud gebeurt continu, soms met meerdere releases per week. Het is niet realistisch om klanten hier elke over te informeren. Uiteraard zijn er checks & balances ingebouwd om ervoor te zorgen dat alles blijft werken. Kunt u deze eis verwijderen?	Nee, deze eis zal niet worden verwijderd, maar wordt aangepast naar: <i>Indien de wijzigingen in de nieuwe release invloed hebben op de operationele werkzaamheden van deelnemende diensten en het effect heeft op de beschikbaarheid van het klantenportaal in de zin dat dit vertraging of niet kunnen uitvoeren van de werkzaamheden als gevolg heeft, dan moet dat veertien dagen van te voren gemeld zijn en een back up als alternatieve oplossing -welke naar tevredenheid van de opdrachtgever is-, worden ingevoerd.</i> <i>In aanvulling daarop informeert Opdrachtnemer de deelnemende diensten over de wijzigingen en de impact op hun werkzaamheden.</i>
29	Bijlage A	19	UE 54	Een zending van 10 pakketten merken wij niet aan als bulkzending. Hier zijn onze systemen niet op ingericht. Kunt u dit gedeelte van de eis verwijderen?	De aanbestedende dienst past UE 54 aan in: 'Indien het aantal pakketten groter of gelijk is aan 20, wordt deze zending gezien als een bulkzending'.
30	Bijlage A	19	UE 54	Het aanmaken van eigen unieke productcodes behoort niet tot de mogelijkheden. Kunt u dit gedeelte van de eis verwijderen?	Nee, dit gedeelte zal niet worden verwijderd. Zie antwoord vraag 26.
31	Bijlage A	20	UE 55	Hier kunnen we niet mee akkoord gaan. Indien het pakket niet goed is aangemeld, nemen dit alsnog mee. Hier berekenen we echter wel een toeslag voor, aangezien daar meerwerk bij komt kijken. Uitzondering daarop is als het aanmelden van een pakket niet gelukt is ten gevolge van een probleem dat te wijten is aan de opdrachtnemer (bv. uitvallen bestelomgeving). Kunt u hiermee akkoord gaan?	Uitsluitend als opdrachtnemer kan aantonen dat een pakket niet goed is aangemeld en niet door toedoen is van opdrachtnemer, kan uitsluitend na overleg met en na goedkeuring van opdrachtgever een toeslag worden doorgevoerd. De aanbestedende dienst neemt in bijlage 8 - prijzenblad een regel hiervoor op.
32	Bijlage A	20	UE 56	Facturen en orderbevestigingen kunnen tot 1 jaar terug gezocht worden. Voor verzonden pakketten en aangetekende geldt dat dit 3 maanden is. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Nee, de eis zal niet worden aangepast.
33	Bijlage A	23	UE 57	U eist een overkomstduur van 98%, wat buitensporig hoog is. Er is geen enkele partij die - binnen de complexiteit van deze opdracht - dit kan garanderen. Ook de huidige leverancier niet. Bent u bereid om dit percentage naar beneden bij te stellen om inschrijvers hierin tegemoet te komen?	De aanbestedende dienst past UE 57 aan. De overkomstduur wordt voor standaardpakketten bijgesteld naar 97%.

34	Bijlage A	23	UE 57	U eist een overkomstzekerheid van 99,8%, wat buitensporig hoog is. In het geval van onvoorziene omstandigheden (bv. noodweer/code rood) komt dit percentage al direct in het gedrang. In de vorige aanbesteding vroeg u nog een percentage van 97% (binnen 3 dagen) uit. U loopt hiermee het risico dat geen enkele partij inschrijft gezien het risico bij het structureel niet behalen van deze percentages en de bijbehorende boeteclausule. Kunt u dit aanpassen naar 97% binnen 3 dagen?	De aanbestedende dienst past UE 57 aan. De overkomstzekerheid wordt voor standaardpakketten bijgesteld naar 98,5%. Aanbestedende dienst definieert overkomstzekerheid als volgt: De zekerheid dat een pakket (of zending) binnen gestelde termijn met zekerheid bezorgd is op het adres van geadresseerde. Het afgesproken servicelevel, en tevens de Kritische Prestatie Indicator waarop gemeten wordt, is het percentage pakketten dat binnen de afgesproken servicekader van Overkomstzekerheid aankomt op het adres van de geadresseerde(n) per maand. Als voorbeeld: voor een standaardpakket binnenland geldt dus dat 98,5% van de pakketten binnen 6 dagen met zekerheid bezorgd is op het adres van de geadresseerde(n).
35	Bijlage A	23	UE 60	U eist een '7' voor de afhandeling van klachten en dit is KPI waar inschrijvers op beoordeeld worden. Begrijpen we goed dat op het moment dat wij dit gedurende 7 maanden in een jaar niet halen, u bevoegd bent om het contract te ontbinden? Klopt het daarnaast dat u in dat geval met een nieuwe leverancier in zee mag gaan en - indien deze hogere tarieven hanteert - wij het verschil moeten bijleggen?	U lijkt te verwijzen naar UE 116 waarin in het kader van de Overkomstduur en Overkomstzekerheid het volgende is opgenomen "-Zeven maanden tenminste één van KPI's niet gehaald wordt beschouwd als verwijtbaar niet nakomen van de raamovereenkomst en kan leiden tot ontbinding van de raamovereenkomst. Bij geen ontbinding blijft de boete maandelijks €7000." UE 116 ziet echter niet op de afhandeling van klachten en klanttevredenheid is dan ook niet van toepassing op de door u genoemde situatie.
36	Bijlage A	23	UE 60	Inschrijver heeft beperkte invloed op de response rate. In situaties zoals bijvoorbeeld de Coronapandemie, hebben klanten minder pakketten verstuurd en nemen ze daardoor minder snel deel aan een klanttevredenheidsonderzoek. Hoe houdt u hier rekening mee in het geval de 25% niet gehaald wordt?	Indien de response rate minder dan 25% is, zal de opdrachtnemer op deze KPI niet worden afgerekend. De aanbestedende dienst wil aangeven dat als het response lager is, dan kan ervoor gekozen worden om de reactietermijn te verlengen en een reminder te sturen naar de doelgroep met het verzoek om mee te werken aan het onderzoek, zodat minimaal 25% behaald zal worden.
37	Bijlage A	24	UE 61	Niet alle rapportages en overzichten zijn toegankelijk en/of direct opvraagbaar via ons systeem. Hiervoor kunt u inkiezen bij uw accountteam. Volstaat dit voor u?	Ja dit volstaat.
38	Bijlage A	25	UE 64	We kunnen gedeeltelijk aan deze eis tegemoet komen. Social Return, duurzaamheid en klachtafhandeling bespreken we per kwartaalmeeting. Op aanvraag zijn de rapportages op te vragen bij het accountteam. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Voor deze drie onderwerpen gaat aanbestedende dienst akkoord. De volgende zin zal aan de eis worden toegevoegd: 'Op aanvraag zijn de rapportages Social Return, duurzaamheid en klachtafhandeling binnen een week beschikbaar'.

39	Bijlage A	26	UE 69	Inschrijver heeft een eigen platform. Hierop kunnen deelnemende zich aanmelden, de verantwoordelijkheid hiervoor ligt daarin niet bij ons. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Nee, de eis wordt niet aangepast. Het betreft hier een koppeling tussen de systemen. De aanbestedende dienst houdt vast aan het digitale bestel- en facturatiesysteem van deelnemende diensten. Het platform van opdrachtnemer moet worden afgestemd met de verschillende platformen van deelnemende diensten. Beide partijen zijn verantwoordelijk. Inschrijver heeft de verplichting om daaraan mee te werken.
40	Bijlage A	26	UE 70	U kunt zelf maandelijks het totaaloverzicht van alle facturen aan de deelnemende diensten downloaden via onze portal. Hierin bent u niet afhankelijk van de opdrachtnemer. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Nee, de eis zal niet worden aangepast.
41	Bijlage A	26	UE 72	Indien iedere deelnemende dienst afzonderlijk bij ons aanklopt, brengt dit onnodig veel meerwerk met zich mee. Graag hanteren wij één aanspreekpunt bij Opdrachtgever die hier de regie over voert. In het geval er een verrekening plaats moet vinden, maken wij dit uiteraard in orde. We kunnen echter niet garanderen dat dit bij de eerstvolgende betaling al gecrediteerd is. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, de aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord, omdat categoriemanagement Logistiek geen gedetailleerde kennis heeft van individuele processen van de deelnemende diensten. Categoriemanagement voert wel de regie, echter de afhandeling van een dispuut over een individuele factuur zal in eerste aanleg tussen de deelnemende dienst en opdrachtgever liggen.
42	Bijlage A	26	UE 74	Begrijpen wij het goed dat elke individuele deelnemer (totaal 165) genoemd in Bijlage 4 een eigen factuur dient te ontvangen?	Aanbestedende dienst heeft dit wel als uitgangspunt, maar geeft tegelijkertijd aan dat in overleg met opdrachtgever ruimte is voor maatwerk en eventueel het centraal factureren.
43	Bijlage A	26	UE 77	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de werkwijze zoals u deze voorstelt. Op het moment dat wij iedere deelnemende dienst afzonderlijk moeten factureren, brengt dit onnodig veel meerwerk met zich mee. Graag zien wij een werkwijze waarin we 1-single-point of contact hebben bij Opdrachtgever. Is dit akkoord voor u?	Nee, zie ook het antwoord op vraag 42
44	Bijlage A	26	UE 78	Kunt u aangeven wat u bedoelt met een punch-out?	Als opdrachtnemer beschikt over een eigen Catalogus platform punch-out koppeling bijv. OCI of XML (open catalogi interface) dan kan opdrachtnemer deze beschikbaar maken via het leveranciersportaal van zijn Catalogus platform. De besteller kan via een URL contact maken met de online catalogus van de leverancier. Zie ook bijlage 5 Catalogus Platform en EB&F.
45	Bijlage A	27	UE 80	Wij onderhouden het digitale bestel- en facturatiesysteem, echter zijn de tarieven daar niet vermeld. Kunt u de eis daarop aanpassen?	Nee, deze eis wordt niet aangepast. Wij wijzen u op Bijlage B, Eis 3.

46	Bijlage A	28	UE 85	Nieuwe werknemers moeten een VOG aanvragen op het moment dat ze bij ons in dienst komen. De arbeidsovereenkomst beëindigen we op het moment dat we binnen 8 weken geen geldige VOG ontvangen hebben. De VOG wordt toegevoegd aan het personeelsdossier, we vragen echter geen nieuwe VOG om de 2 jaar. Met het aantal medewerkers dat wij hebben is dat ondoenlijk. Kunt u dit gedeelte van de eis zodoende verwijderen?	Om de twee jaar hoeft geen nieuwe VOG te worden aangevraagd bij blijvende medewerkers. De VOG mag alleen niet ouder zijn dan twee jaar van ingangsdatum van de raamovereenkomst. Deze VOG's dienen wél opnieuw te worden aangevraagd. Graag benadrukt de aanbestedende dienst dat het alleen medewerkers treft die in niet openbare ruimte moeten zijn. Dit zal een beperkt aantal zijn en niet het gehele personeelsbestand.
47	Bijlage A	28	UE 86	Een geheimhoudingsverklaring vormt onderdeel van de arbeidsovereenkomst die alle medewerkers die in dienst bij ons zijn ondertekenen. We gaan ervanuit uit dat dit volstaat. Kunt u dit bevestigen?	Nee, dit volstaat in de basis niet. De aanbestedende dienst weet immers niet wat de precieze inhoud van uw eigen (algemene) gehoudingsverklaring is. Daarnaast is de geheimhoudingsverklaring (template Opdrachtgever) specifiek voor onderhavige opdracht opgesteld. Graag benadrukt de aanbestedende dienst dat het alleen medewerkers treft die in niet openbare ruimte moeten zijn. Dit zal een beperkt aantal zijn en niet het gehele personeelsbestand.
48	Bijlage A	29	UE 91	Het is lastig om op voorhand inhoudelijk af te stemmen op welke wijze wij invulling geven aan Social Return 2.0. Wij hebben verschillende initiatieven ontwikkeld die bijdragen aan een diverse en inclusieve samenleving en gezien het geringe volumeaandeel van de Opdrachtgever is het niet mogelijk om specifiek voor u mensen uit de doelgroep aan te nemen. Dit zal altijd onderdeel zijn van het grotere geheel. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Beoogd doel is dat door deze nieuwe opdracht er nieuwe initiatieven zullen worden uitgevoerd op dit onderwerp.
49	Bijlage A	30	UE 92	Inschrijver onderneemt veel op het gebied van Social Return. Zo hebben we bijvoorbeeld veel detachering via verschillende SW-bedrijven. Is het inschrijver toegestaan om de huidige inzet mee te tellen? Anders kan het zijn dat we bestaande contracten moeten ontbinden om aan deze eis te voldoen en verdringing van arbeid is onze ogen niet acceptabel.	Nee, het is niet toegestaan om de huidige inzet van opdrachtnemer mee te tellen. Zie ook het antwoord op vraag 48. De aanbestedende dienst bevestigt dat verdringing niet wenselijk is. Voorwaarde is echter wel dat uw inzet op SROI maar op één opdracht kan worden ingezet. Dat wil zeggen dat als u de inzet van het SW-bedrijf voor een andere opdracht reeds gebruikt u deze niet ook op deze raamovereenkomst in kunt zetten.

50	Bijlage A	30	UE 95	U vraagt een percentage van 3% voor pakketbezorging via SW-bedrijven. Dit percentage is onhaalbaar en niet marktconform. Het bezorgen van pakketten is een complexe en hectisch beroep, waar slechts zeer weinig SW-bedrijven mensen voor kunnen leveren. Kunt u deze eis derhalve verwijderen?	Nee, als voorbeeld van goed werkgeverschap zal deze eis niet worden verwijderd. De aanbestedende dienst past het percentage in UE 95 aan naar 2%. De laatste alinea van UE 95 wordt als volgt aangepast: 'Bij aanvang raamovereenkomst: 2% * Gedurende het raamovereenkomstjaar 2022 (jan – dec): 2,5% * Gedurende het raamovereenkomstjaar 2023 (jan – dec): 3% * Gedurende het raamovereenkomstjaar 2024 (jan – dec): 3,5% * Gedurende het raamovereenkomstjaar 2025 (jan – 15 nov): 4% *
51	Bijlage A	33	UE 98	In de huidige markt zie je dat veel partijen nog met onderaannemers werken. Hoewel er een transitie gaande is naar duurzaam vervoer, zijn er nog steeds onderaannemers die met Euronorm-4 voertuigen rijden. We kunnen onderaannemers niet verplichten om per direct andere (en duurzamere) voertuigen aan te schaffen. Kunt u deze eis aanpassen?	Nee, de aanbestedende dienst past deze eis niet aan.
52	Bijlage A	36	UE 104	Inschrijver kan een CO2-uitstoot per pakket opleveren, echter kunnen we dit niet klantspecifiek opleveren, maar koppelen we dit aan het omzetaandeel per opdrachtgever. Volstaat dit voor u?	Ja dit volstaat. Echter is de wens van opdrachtgever dat binnen een overeengekomen tijd na aanvangsdatum, klantspecifieke informatie op te leveren is.
53	Bijlage A	36	UE 104	Wat bedoelt u met aflevergebied? Kunt u dit specificeren?	De samenhangende verzameling van postcodegebieden.
54	Bijlage A	39	UE 115	Wij vinden de hoogtes van de boete niet passen bij de opdrachtwaarde. Naast de geldende aansprakelijkheid, zorgen ook deze KPI's voor een verhoogd risico voor inschrijvers. Dit betekent dat we dit risico moeten incalculeren wat gevolg heeft voor de tarieven. Kunt u de boetes zodoende matigen?	Nee, daartoe is aanbestedende dienst niet bereid. De aanbestedende dienst heeft de percentages op overkomstduur en overkomstzekerheid al naar beneden bijgesteld waardoor de kans op boetes kleiner is geworden.
55	Bijlage A	39	UE 115	Naast de hoge aansprakelijkheid vinden wij de hoogtes van de boete niet passen bij de opdrachtwaarde. Opdrachtgever dient er rekening mee houden dat opdrachtnemers dergelijke hoge boetes in het prijzenblad verwerken.	Wij begrijpen deels uw zorg en zijn hierin tegemoet gekomen door de KPI's bij te stellen (zie het antwoord op vraag 33 en 34).
56	Bijlage A	41	UE 116	Zie terugkoppeling overkomstduur en overkomstzekerheid KPI, dergelijk eisen zijn niet markt conform. Elke inschrijver zal de maximale boete verdisconteren in de tariefstelling, dit lijkt ons niet wenselijk voor opdrachtgever en nemer. U wenst een marktconform tarief terwijl u een buitensporige niet marktconforme uitvraag doet.	De overkomstduur en overkomstzekerheid zijn aangepast (zie het antwoord op vraag 33 en 34). Wij gaan er van uit dat deze vraag daarmee komt te vervallen.

57	Bijlage A	42	UE 120	Wilt u de eis dat dit een stijgende lijn moet zijn laten vervallen? Bij het constant behalen van een 7 zijn wij van mening dat een boete niet op zijn plaats is.	Nee, aanbestedende dienst wil een aantoonbare inspanning op het continu verhogen van de klanttevredenheid. Aanbestedende dienst benadrukt dat het behalen van een 7, wat aanbestedende als ondergrens heeft gemarkeerd, geen aanleiding is om een boete te heffen.
58	Bijlage A	43	UE 122	Hier gaan wij niet mee akkoord. Het eenzijdig ontbinden van een contract, om welke reden dan ook, kan niet leiden tot het betalen van kosten voor het gebruik van een andere dienstverlener. Dit zou een onevenredig groot en onvoorzien risico zijn. U geeft zelf aan waarde te hechten aan goed opdrachtgeverschap. Gezien deze buitensporige eis geeft u daar echter geen opvolging aan. Kunt u deze eis verwijderen?	Het eenzijdig ontbinden kan, conform dit artikel slechts na toerekenbare tekortkoming in de nakoming. Aanbestedende dienst acht het in dat geval niet onredelijk om extra kosten die zij voor haar rekening moet nemen om schade die daardoor ontstaat te verhalen op Opdrachtnemer.
59	Prijzenblad			Wij vinden de kengetallen niet realistisch. De afname in 2020 was gebaseerd op pakketten, exclusief toeslag. Indien toeslagen (zoals € 500,- verzekerde waarde) nu inclusief zijn, verwachten wij dat alle pakketten verzekerd verstuurt. Ziet u dit ook zo? Beseft u dat dit wederom een risico is wat de opdrachtnemer in de tarieven verdisconteert?	Verzekeringen tot 500 euro zijn alleen van toepassing indien het een pakket met handtekening voor ontvangst betreft. Verder concluderen wij uit deskresearch dat tot € 500,- geen extra kosten hoeft te worden betaald voor verzekering, indien verstuurd met handtekening voor ontvangst. Dus wij herkennen het risico dat u schetst niet.
60	Prijzenblad			Klopt het dat u elk pakket verzekerd (minimaal € 500) wil versturen?	Nee, dit geldt standaard voor pakketten met handtekening voor ontvangst.
61	Prijzenblad			Indien pakketten niet machinaal verwerkt kunnen worden (bv. kokers), moeten we deze handmatig verwerken. Het prijzenblad biedt nu geen ruimte om een toeslag voor handmatige verwerking op te nemen. Kunt u hier ruimte voor opnemen in het prijzenblad?	Aanbestedende dienst heeft hiervoor ruimte opgenomen. U kunt in Bijlage 8 het Prijzenblad op het tabblad Prijzenblad vanaf regel 33 toeslagen toevoegen die passen bij uw prijsmodel. Aanbestedende dienst verwijst naar de toelichting in bijlage 8 prijzenblad: <i>Naast enkele voorgedefinieerde prijzen kan inschrijver het prijzenblad vrij aanvullen op basis van de in deze bijlage beschikbare kengetallen en de afmetingsgegevens inclusief gewicht uit het mandje. Alle toeslagen die gebaseerd zijn op gegevens die niet beschikbaar zijn in deze bijlage mogen niet toegevoegd worden in het prijzenblad.</i> Aanbestedende dienst benadrukt dat alle toeslagen die worden toegevoegd die niet te herleiden zijn naar de kengetallen danwel de afmetingsgegevens en gewichten uit het mandje niet geldig zijn en geen onderdeel worden van de eventueel te sluiten overeenkomst. De toelichting in het prijzenblad wordt hier op aangepast.

62	Prijzenblad			In het mandje, regel 111, staat een pakket dat buiten de standaard afmetingen valt. Hoe dient hier mee om gegaan te worden? Op dit moment biedt het huidige prijzenblad geen ruimte om hier een toeslag voor te rekenen.	Aanbestedende dienst is van mening hiervoor ruimte te hebben opgenomen. U kunt in Bijlage 8 prijzenblad op het tabblad Prijzenblad vanaf regel 33 toeslagen toevoegen die passen bij uw prijsmodel. Aanbestedende dienst heeft in het Prijzenblad rekening te houden met verschillende mogelijke toeslagen. Gevolg daarvan is dat Inschrijver zelf het mandje moet beprijzen, dit gebeurt niet automatisch. Zie ook het antwoord op vraag 61.
63	Prijzenblad			In het rekenmodel (tabblad Mandje) wordt gesproken over afmetingen van de pakketten, terwijl het prijzenblad geen ruimte bied om een tarief op basis van dimensies in te voeren. Kunt u aangeven waarom de afmetingen wel in de berekening worden meegenomen?	Aanbestedende dienst is van mening hiervoor ruimte te hebben opgenomen. U kunt op het tabblad Prijzenblad vanaf regel 33 toeslagen toevoegen die passen bij uw prijsmodel. Aanbestedende dienst heeft in het Prijzenblad rekening te houden met verschillende mogelijke toeslagen. Gevolg daarvan is dat Inschrijver zelf het mandje moet beprijzen, dit gebeurt niet automatisch. Zie ook het antwoord op vraag 61.
64	Prijzenblad			Ons inziens zou het "mandje" een automatisch gevuld document moeten zijn dat doorrekent met de cijfers van het 'prijzenblad'. Ziet opdrachtgever dit ook zo? Zo ja, waarom is dit dan niet toegepast? Of zijn er mogelijkheden om af te wijken van het prijzenblad model?	Wij hebben in het prijzenblad ruimte gelaten voor vrijheid qua invulling van toeslagen die passen bij uw bedrijfsmodel. De consequentie van deze ruimte is dat wij het prijzenblad niet automatisch door kunnen laten rekenen.
65	Prijzenblad			Op het tabblad 'prijzenblad' wordt gesproken over <i>"Hieronder definieert Inschrijver welke toeslagen verder van toepassing zijn voor binnenlandse pakketdiensten. Opdrachtgever hecht waarde aan een zo simpel mogelijke kostenstructuur en moedigt inschrijver aan om zo min mogelijk toeslagen op te voeren"</i> Dit lijkt te duiden op meer flexibiliteit in de tarievenstructuur. Kunt u dit verder verduidelijken? Waar kunnen we de tarieven voor deze toeslagen in het prijzenblad kwijt?	Zie ook het antwoord op vraag 61.
66	ARVODI		Artikel 3.1 en 3.2	Inschrijver kan geen garanties geven inzake pakketbezorging. Kan Opdrachtgever accepteren dat het een inspanningsverplichting betreft?	Nee, aanbestedende dienst is hier niet mee akkoord. Aanbestedende dienst is van oordeel dat de specificatie van opdracht nageleefd dient te worden en dat in de specificatie van de opdracht duidelijke kaders staan over de gevolgen van niet nakoming. Ook wordt overmacht afgekaderd. Aanbestedende dienst houdt hier aan vast.

67	ARVODI		Artikel 4	Beoordeling en acceptatie is bij onderhavige dienstverlening praktisch onmogelijk en zeer onwenselijk. Bent u bereid om dit artikel te laten vervallen?	Akkoord, artikel 4 van ARVODI 2018 wordt uitgesloten. In de Raamovereenkomst wordt het volgende toegevoegd aan artikel 3: <i>3.6 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of niet betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.</i> <i>3.7 Opdrachtgever kan de door Opdrachtnemer verzonden factuur door een door Opdrachtgever aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Opdrachtnemer verleent de betrokken accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist dan wel onvolledig is, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.</i> <i>3.8 Opdrachtgever kan de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat, opschorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid</i>
68	ARVODI		Artikel 5	Eventuele aangegeven termijnen zijn indicatieve termijnen en expliciet niet te kwalificeren als fatale termijnen. Kunt u bevestigen dat als uitgangspunt geldt dat in geval van het niet halen van een termijn Opdrachtnemer altijd eerst een redelijke termijn krijgt voor nakoming alvorens sprake is van verzuim?	In ARVODI 2018, artikel vijf wordt niet gesproken over termijnen. Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet en kan op dit moment daarom niet antwoorden.
69	ARVODI		Artikel 8.1	Is Opdrachtgever bereid te accepteren dat dit voor logistieke dienstverlening niet kan worden gespecificeerd aangezien gebruik wordt gemaakt van een standaard netwerk en op voorhand niet is vast te tellen welke pakketbezorger dan als derde uitvoering daaraan zal geven?	Aanbestedende dienst is bereid een op voorhand overhandigde lijst met derden in behandeling te nemen conform artikel 8 ARVODI. Aanbestedende dienst hanteert daarbij als uitgangspunt dat u geen overzicht hoeft te geven van de in te zetten zzp'ers. De aanbestedende dienst verwacht van u een overzicht van onderaannemers met een aanzienlijk aandeel in de dienstverlening.

70	ARVODI		Artikel 13	Is Opdrachtgever bereid dit hele artikel wederkerig te maken?	Nee, dit artikel is slechts bedoeld voor opdrachtnemer aangezien deze in aanraking kan komen met vertrouwelijke informatie
71	ARVODI		Artikel 18.3	Dit is een veel te ruime bevoegdheid voor controle. Wij hebben onze eigen accountant die ons controleert. We wensen niet zonder meer een andere accountant inzicht te geven in alle financiële en overige bescheiden. Kunt u dit artikel aanpassen?	Nee. Van deze bevoegdheid maakt opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur of facturen en er naar zijn oordeel geen minder ingrijpende wijze is om de factuur of facturen op inhoudelijke juistheid te controleren.
72	ARVODI		Artikel 21	Is Opdrachtgever bewust van het feit dat met betrekking tot aansprakelijkheid bij het vervoer van pakketten Boek 8 BW dwingendrechtelijk van toepassing is, aangevuld door de Algemene Vervoercondities 2002 (AVC; voor binnenlandse zendingen) en het CMR (voor internationale zendingen)?	Ten aanzien van deze aansprakelijkheidsclausule zoals opgenomen in artikel 21 ARVODI-2018 (voor schade anders dan zendingen) heeft in het verleden afstemming plaatsgevonden met onder andere VNO/NCW en verzekeraars. In de ARVODI-2018 is naast de reeds bestaande beperking van de gestaffelde aansprakelijkheid per gebeurtenis, ook een beperking per contractjaar opgenomen. Hiermee wordt het risico voor een opdrachtnemer, dat schade buiten zijn bestaande verzekering valt, verminderd. Deze aansprakelijkheidsclausule biedt derhalve een limitering op de omvang van de aansprakelijkheid, rekening houdende met de opdrachtwaarde. De aansprakelijkheid voor schades met betrekking tot zendingen is gebaseerd op de bepalingen van de akten van de Wereldpostunie voor wat betreft pakketten met bestemming buitenland en artikel 8:1105 BW voor wat betreft pakketten met bestemming Nederland. Artikel 7.4 ROK is daarom ook als volgt aangevuld: <i>'In aanvulling op het voorgaande lid is de schadevergoeding, die op Opdrachtnemer kan worden verhaald wegens schade aan de Zendingen met bestemming buitenland, overeenkomstig de bepalingen van de akten van de Wereldpostunie.'</i>
73	ARVODI		Artikel 21.5	Is Opdrachtgever bereid dit artikel te laten vervallen, in ieder geval voor zover dit artikel ziet op aanspraken van derden? Hiervoor kan Opdrachtnemer uiteraard niet instaan.	Nee, aanbestedende dienst is hier niet toe bereid.
74	ARVODI		Artikel 22.4	Is Opdrachtgever bereid dit artikel wederkerig te maken?	Nee, aanbestedende dienst is hier niet toe bereid.
75	ARVODI		Artikel 22.6	Is Opdrachtgever bereid dit artikel te laten vervallen? Zo niet, is Opdrachtgever bereid een opzegtermijn op te nemen van zes (6) maanden ? Opzegging te allen tijde zonder opzegtermijn is niet acceptabel voor Opdrachtnemer.	Nee, aanbestedende dienst is niet bereid dit artikel te laten vervallen. In artikel 7.11 van de raamovereenkomst is wel reeds rekening gehouden met een opzegtermijn van 3 maanden.
76	ARVODI		Artikel 24	Kan Opdrachtgever toelichten aan welke IE rechten en gebruiksrechten zij denkt?	Aanbestedende dienst heeft dit artikel opgenomen om te kunnen voorsorteren op bijvoorbeeld het in gezamenlijkheid uitwerken van nieuwe diensten.

77	ARVODI		Artikel 26.2	Opdrachtnemer kan alleen certificaten van verzekering overleggen. Is dit akkoord voor Opdrachtgever?	Akkoord, mits hieruit afdoende blijkt dat opdrachtnemer verzekerd is conform afspraak.
78	ARVODI		Artikel 28	Opdrachtnemer ziet het belang van dit artikel niet in de context van deze aanbesteding, terwijl het artikel wel allerlei verplichtingen oplegt met vergaande praktische implicaties. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel te laten vervallen?	Nee, aanbestedende dienst is hier niet toe bereid. Dit artikel ziet vooral op integriteit en voorkomen van belangenverstrengeling. Gezien de aard en de omvang van de opdracht, het gegeven dat dit een rijksbrede aanbesteding betreft, ziet aanbestedende dienst geen aanleiding om hiervan af te wijken.
79	Raamovereenkomst		Algemeen	Op het vervoer van pakketten is Boek 8 BW dwingendrechtelijk van toepassing, aangevuld door de Algemene Vervoercondities 2002 (AVC; voor binnenlandse zendingen) en het CMR (voor internationale zendingen). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij de aansprakelijkheidsbepalingen van de AVC en het CMR accepteert?	Het staat aanbestedende dienst vrij om aanpassingen te doen op de voorwaarden. Dat is in dit geval gedaan. Aansprakelijkheid is naar het oordeel van Aanbestedende dienst duidelijk omschreven. Zie ook ons antwoord op vraag 72.
80	Raamovereenkomst		Artikel 1.2	Is Opdrachtgever bereid de inschrijving van Opdrachtnemer in rangorde boven de ARVODI te laten gelden? De ARVODI zijn slechts van algemene aard, terwijl in de inschrijving juist afwijkingen van de ARVODI kunnen worden aangegeven. Het is dan ook niet logisch indien de inschrijving in rangorde onder de ARVODI komt te hangen.	Nee, aanbestedende dienst is hier niet toe bereid.
81	Raamovereenkomst		Artikel 4	Opdrachtgever accepteert geen boetes. Is Opdrachtgever bereid dit artikel te schrappen?	Nee, aanbestedende dienst houdt vast aan de boetes zoals opgenomen.
82	Raamovereenkomst		Artikel 6.3 en 6.4	Bij de uitvoering van haar logistieke dienstverlening is Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke aan te merken met de daarbij behorende rechten en plichten. In ons proces is het mogelijk dat een doorgifte naar de Filipijnen plaatsvindt bij onleesbare etiketten/adressen. Verwerkingsovereenkomst en de model clauses maken hier onderdeel van uit. Kan Opdrachtgever haar schriftelijke goedkeuring geven dat deze doorgifte akkoord is?	Uitsluitend voor dit expliciete voorbeeld gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord.
83	Raamovereenkomst		Artikel 6.5	Met de laatste zin kan Opdrachtnemer niet akkoord gaan. Deze lijkt te duiden op het feit dat Opdrachtnemer een verwerker is bij de uitvoering van de Raamovereenkomst. Dat is zij niet (namelijk verwerkingsverantwoordelijke) en zij mag deze data dus ook voor eigen doeleinden gebruiken.	De laatste zin van artikel 6.5 luidt: "Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens gebruiken voor eigen doeleinden anders dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.". Deze zin blijft gehandhaafd en is niet bedoeld om opdrachtnemer als verwerker aan te merken.

84	Raamovereenkomst		Artikel 6.8	Is Opdrachtgever bereid om dit artikel te laten vervallen nu dit ziet op de situatie dat Opdrachtnemer verwerker is, hetgeen Opdrachtnemer juist niet is? Zo niet, is Opdrachtgever dan bereid om op te nemen dat deze verplichting slechts geldt, indien dit op basis van toepasselijke wet- en regelgeving noodzakelijk is?	Aanbestedende dienst is hier niet toe bereid. Deze clause hangt nauw samen met Bijlage A, UE30, waar ook toegelicht staat waarom dit voor aanbestedende dienst belangrijk is: conform wetgeving dient de deelnemende dienst (niet door de opdrachtnemer) binnen 72 uur een datalek melding te doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Door het strikt naleven van eis 30 uit Bijlage A, is het voor de deelnemende dienst mogelijk om aan haar verplichting te voldoen.
85	Raamovereenkomst		Artikel 6.10	Uit artikel UE.15 kan Opdrachtnemer niet opmaken na welke periode zij de data dient te vernietigen. Opdrachtnemer vernietigt deze data - conform haar wettelijke plicht - na 1 jaar. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit akkoord is en/of de termijn in UE.15 verduidelijken?	De correcte verwijzing is naar UE 13, het artikel wordt hierop aangepast.
86	Raamovereenkomst		Artikel 7.2, 7.3 en 7.4	Deze artikelen wijken af van de wettelijke bepaling die zegt dat de vervoerder in een dergelijk geval slechts gehouden is schade te vergoeden, waarbij geldt dat de vergoeding bij schade aan of vermissing van een pakket niet meer zal bedragen dan EUR 3,40 per kilo (AVC). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij de aansprakelijkheidsbepalingen (en dus limieten) van de AVC en het CMR accepteert en deze artikelen vervallen?	Nee, deze artikelen blijven behouden.
87	Raamovereenkomst		Artikel 7.5	Voorwaarden hiervoor zijn dat de Opdrachtgever de aanvullende dienst Verhoogde Aansprakelijkheid heeft afgenomen (waarvoor een toeslag geldt) en het pakket een proof of acceptance scan gehad heeft op een sorteercentrum. Bent u zich hier bewust van?	Indien de waarde in het pakket hoger is dan €500 en dit is op de buitenkant van het pakket aangegeven, dan wordt het product met extra verzekeringswaarde afgenomen. Dat er dan in het sorteerscan een proof of acceptance scan wordt afgenomen, is deelnemende dienst niet van bewust. Deelnemende dienst heeft vraagtekens bij het nut en noodzaak hiervan, aangezien als op de buitenkant al staat aangegeven dat de waarde hoger is dan €500, kan het pakket al vóór het sorteercentrum zijn ontvreemd.
88	Raamovereenkomst		Artikel 7.7	Deze vrijwaring is niet akkoord voor Opdrachtnemer nu deze veel te algemeen is opgesteld. Is Opdrachtgever bereid de vrijwaring te schrappen?	Aanbestedende dienst is hier niet toe bereid. Het artikel blijft gehandhaafd.
89	Raamovereenkomst		Artikel 7.8 sub c en d en 7.9	Het lijkt Opdrachtnemer wat ver gaan om de Opdrachtgever het recht te geven de overeenkomst met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden in geval van niet voldoen aan Bijlage A, 8 sub d, of 7.9. Immers, ook dan kan Opdrachtnemer nog de verplichtingen uit de overeenkomst na komen. Is Opdrachtgever bereid om deze ontbindingsgrond te laten vervallen dan wel de voorwaarde te verbinden dat het recht op ontbinding alleen bestaat als Opdrachtnemer in gebreke is gesteld en haar tekortkoming niet binnen de gestelde termijn heeft hersteld?	Aanbestedende dienst handhaaft de artikelen. Wanneer zich situaties voordoen zoals beschreven in deze artikelen treedt aanbestedende dienst uiteraard in overleg met opdrachtnemer over herstel en voorkoming van gelijksoortige situaties in de toekomst. Leidt dit niet tot de gewenste uitkomst kan aanbestedende dienst overgaan tot ontbinding.

90	Raamovereenkomst		Artikel 7.10	Is Opdrachtgever bereid dit artikel te laten vervallen? Zo niet, is Opdrachtgever bereid een opzegtermijn op te nemen van zes (6) maanden?	Nee, aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Het artikel blijft behouden in de huidige vorm met een opzegtermijn van drie maanden.
91	Raamovereenkomst		Artikel 7.11	Is Opdrachtgever bereid dit artikel te laten vervallen? Zo niet, is Opdrachtgever bereid een opzegtermijn op te nemen van zes (6) maanden?	Aanbestedende dienst geeft inschrijvers graag duidelijkheid over hoe artikel 22.6 van de ARVODI toegepast kan worden en vindt het daarom belangrijk vooraf afspraken te maken over een opzegtermijn. Het artikel blijft daarom behouden. Artikel 7.11 van de raamovereenkomst wordt dan ook niet aangepast.
92	Raamovereenkomst		Artikel 8.1	Kan Opdrachtgever toelichten aan welke IE rechten en gebruiksrechten zij denkt?	Aanbestedende dienst heeft dit artikel opgenomen om te kunnen voorsorteren op bijvoorbeeld het in gezamenlijkheid uitwerken van nieuwe diensten.
93	Bijlage 2 & bijlage 3			Met betrekking tot de onderwerpen uit de Gedragscode en Businessetiquette, heeft Opdrachtnemer haar eigen beleid en documenten. Hierin wordt o.a. verklaard dat Opdrachtnemer al haar medewerkers een veilige en gezonde werkomgeving biedt en dat zij respect en diversiteit hoog in het vaandel heeft staan. Kan Opdrachtgever de documenten van Opdrachtnemer accepteren in plaats van haar Gedragscode en Businessetiquette?	Nee, aanbestedende dienst houdt vast aan de Businessetiquette. Hiermee borgt zij dat zij richting alle leveranciers met wie zij zaken doet dezelfde afspraken heeft. In aanvulling daarop zien deze bijlagen met name toe op de relatie opdrachtgever - opdrachtnemer.
94	Beschrijvend document	7	Artikel 1.1	Er geldt geen verplichting tot afname, echter willen wij wel de exclusiviteit hebben. Kunt u dit bevestigen?	Wij begrijpen uw vraag niet goed. Het Beschrijvend document kaart in onze optiek duidelijk aan dat Opdrachtnemer het aanspreekpunt is voor alle diensten die gecontracteerd worden naar aanleiding van deze aanbesteding. Dienstverlening die valt onder de scope van deze aanbesteding zal ook enkel worden afgenomen onder deze Raamovereenkomst.
95	Beschrijvend document	9	Artikel 2.2	U geeft aan veel waarde te hechten aan goed opdrachtgeverschap, waarbij alle transporten rendabel moeten zijn voor zowel de opdrachtnemer als de onderaannemers. Tegelijkertijd stelt u meerdere toeslagen verplicht op € 0. Dit staat haaks op uw visie. Kunt u uitleggen wat de achterliggende gedachte hiervan is?	De aanbestedende dienst streeft op basis van de pijler 'Kracht door eenvoud' naar een eenvoudige tariefstructuur. Met als gevolg dat verschillende diensten op € 0,- gesteld zijn.
96	Beschrijvend document	13	Artikel 2.5	U geeft aan dat de opdracht gewijzigd kan worden, indien deze wijzigingen noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren als gevolg van onvoorziene omstandigheden. Tegelijkertijd eist u van opdrachtnemer dat wij te allen tijde onze dienstverlening continueren, zonder dat wijzigingen mogelijk zijn. Het is niet fair om dit recht wel aan uzelf toe te kennen, maar niet aan de opdrachtnemer. Kunt u deze bepaling wederkerig maken?	Nee, hier kan aanbestedende dienst niet mee akkoord gaan. Paragraaf 2.5 ziet toe op wijzigingen in de dienstverlening en sorteert voor op mogelijke naamswijzigingen of verschuivingen van organisatieonderdelen bijvoorbeeld naar aanleiding van het aankomende regeerakkoord.

97	Beschrijvend document	15	Artikel 2.6	U geeft aan dat het doorlopen van een aanbesteding voor zowel opdrachtgever als de inschrijvers een arbeidsintensieve en kostbare aangelegenheid is. Tegelijkertijd hanteert u een bijzondere strakke planning. Kunt u inschrijvers wat meer tijd gunnen om een kwalitatief goede inschrijving in te dienen en de planning aanpassen?	De huidige overeenkomst loopt per 15 november 2021 af. Dit noopt tot deze strakke planning. Wij passen de planning vooralsnog niet aan.
98	Beschrijvend document	17	Artikel 3.1	Kunt u aangeven wat u bedoelt met een controle non failliet en non surséance?	Met deze woorden wordt verwezen naar de facultatieve uitsluitingsgrond zoals opgenomen in artikel 2.87 lid 1 onder b van de aanbestedingswet. Deze facultatieve uitsluitingsgrond ziet op een situatie van faillissement of liquidatie. Artikel 2.89 lid 1 onder a aanbestedingswet wijst op het bewijsmiddel dat een gegadigde of een inschrijver kan gebruiken om aan te tonen dat hij niet verkeert in een situatie zoals genoemd in artikel 2.87 lid 1 onder b van de aanbestedingswet.
99	Beschrijvend document	18	Artikel 3.2	Inschrijver maakt gebruik van zzp'ers voor de bezorging van pakketten. Hoe moeten wij dit opvoeren in het UEA? Het is onwerkbaar om voor iedere onderaannemer een aparte UEA te uploaden.	Aanbestedende dienst hanteert daarbij als uitgangspunt dat een overzicht van in te zetten zzp'ers niet nodig is. De aanbestedende dienst verwacht van u wel een overzicht van onderaannemers met een aanzienlijk aandeel in de dienstverlening welke opgenomen zijn in het UEA.
100	Beschrijvend document	19	Artikel 3.4.3	Is het toegestaan om Opdrachtgever zelf als referent te benaderen?	Ja, dat is toegestaan.
101	Beschrijvend document	13	Artikel 2.5	U geeft aan dat de opdracht gewijzigd kan worden, indien deze wijzigingen noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren als gevolg van onvoorziene omstandigheden. Tegelijkertijd eist u van opdrachtnemer dat wij te allen tijde onze dienstverlening continueren, zonder dat wijzigingen mogelijk zijn. Het is niet fair om dit recht wel aan uzelf toe te kennen, maar niet aan de opdrachtnemer. Kunt u deze bepaling wederkerig maken?	Zie vraag 96
102	Beschrijvend document	13	Artikel 2.5	U geeft aan dat de opdracht gewijzigd kan worden, indien deze wijzigingen noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren als gevolg van onvoorziene omstandigheden. Tegelijkertijd eist u van opdrachtnemer dat wij te allen tijde onze dienstverlening continueren, zonder dat wijzigingen mogelijk zijn. Het is niet fair om dit recht wel aan uzelf toe te kennen, maar niet aan de opdrachtnemer. Kunt u deze bepaling wederkerig maken?	Zie vraag 96

103	Beschrijvend document	13	Artikel 2.5	U geeft aan dat de opdracht gewijzigd kan worden, indien deze wijzigingen noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren als gevolg van onvoorziene omstandigheden. Tegelijkertijd eist u van opdrachtnemer dat wij te allen tijde onze dienstverlening continueren, zonder dat wijzigingen mogelijk zijn. Het is niet fair om dit recht wel aan uzelf toe te kennen, maar niet aan de opdrachtnemer. Kunt u deze bepaling wederkerig maken?	Zie vraag 96
104	Bijlage A		UE 57	Voor verzending naar het buitenland zijn wij afhankelijk van onze partners. U vraagt een overkomstzekerheid van maximaal 19 dagen, in de meeste gevallen kunnen wij hieraan tegemoet komen. Echter, zijn er ook landen waarvoor een langere overkomstduur geldt. Zoals bijvoorbeeld Eritrea, Papoea Nieuw-Guinea of de Britse Maagdeneilanden. Een complete lijst kunt u op onze site vinden. Bent u akkoord met de in deze lijst benoemde gemiddelde overkomstduur?	Aan UE 57 wordt toegevoegd: <i>Indien Opdrachtnemer aantoonst dat een bepaald land een langere marktconforme overkomstduur nodig heeft, gaat Opdrachtnemer hierover in overleg met Opdrachtgever. Als Opdrachtgever dit goedkeurt wordt voor de KPI voor dit land een langere overkomstduur gerekend.</i>
105	ARVODI	5	art 14 verwerking persoonsgegevens	Hoe rijmt u de tekst van artikel 6 met het gegeven dat alle marktpartijen in de consultatie hebben aangegeven dat zij verwerkingsverantwoordelijk zijn en geen verwerker van gegevens? Bent u bereid de tekst aan te passen zodat deze de verwerkingsverantwoordelijke beter past?	Aanbestedende dienst vermoedt dat uw verwijzing naar artikel 6 gelezen moet worden als artikel 6 uit de raamovereenkomst. Dit in samenhang met artikel 14 van de ARVODI 2018. Het antwoord dient in dat licht gelezen te worden. De teksten worden niet aangepast. Dit artikel wordt indien nodig toegepast, wanneer bijvoorbeeld de wijze van samenwerken zodanig verandert dat de rol van opdrachtnemer verandert in verwerker.
106	ARVODI	9	art 22 Ontbinding en opzegging	Schaart u lock downs onder overmacht? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom niet?	De aanbestedende dienst beschouwt een lockdown zoals afgelopen anderhalf jaar niet als overmacht. De markt heeft het afgelopen anderhalf jaar laten zien dat zij haar dienstverlening voort kan zetten, ook binnen de strenge maatregelen die binnen de lock down golden. Zie ook het antwoord op vraag 6.
107	Beschrijvend Document	4	"Bijlage 9 Verklaring beschikbaarheid middelen onderaannemer"	Opdrachtnemer is expediteur en geen vervoerder, dus de verklaring onderaannemer is niet van toepassing. Graag eis en bijlage laten vervallen.	Het is van belang dat de opdrachten in het kader van de raamovereenkomst plaatsvinden op basis van een vervoersovereenkomst waarbij opdrachtnemer en opdrachtgever/deelnemende dienst partij zijn. Er is uitdrukkelijk geen sprake van een expeditie-overeenkomst met opdrachtgever of deelnemende dienst. De eis en bijlage blijven daarmee van kracht. U dient deze verklaring in te vullen indien u beroep doet op een derde bij het aantonen van geschiktheid.

108	Beschrijvend Document	5	"Bijlage 10 Verklaring inzake onderaanneming"	Opdrachtnemer is expediteur en geen vervoerder, dus de verklaring onderaannemer is niet van toepassing. Graag eis en bijlage laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 107, de eis en bijlage blijven van kracht.
109	Beschrijvend Document	9	2.1 De Opdracht	Op welke wijze verwacht u dat deze aanbesteding een positieve impact zal hebben op het stimuleren van een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving? Wanneer is voor uw deze aanbesteding een succes geworden?	U kunt in de stukken veel teruglezen over SROI, duurzaamheid en innovatie. Dat zijn de onderwerpen waarop wordt ingezet. De aanbesteding en het daaruit voortvloeiende contract zijn voor aanbestedende dienst een succes indien deze actief bijdraagt aan de realisatie van de doelen zoals geschetst in paragraaf 2.2
110	Beschrijvend Document	11	2.2.4 positieve maatschappelijke impact	In hoeverre wordt hierbij rekening gehouden met de eventuele krapte op de arbeidsmarkt? Wat moeten we als opdrachtnemer doen om aan te kunnen tonen dat we voldoende inspanningen geleverd hebben om het doel te bereiken? Wanneer is de bewijslast voldoende?	Bijlage A biedt naar het oordeel van aanbestedende dienst voldoende inzicht in de te leveren bewijslast.
111	Beschrijvend Document	11	2.2.4 positieve maatschappelijke impact	Sociale impact betekent bevordering van inclusiviteit en arbeidsparticipatie. Hoe ziet u uw rol bij de sociale impact in andere landen dan Nederland waarin pakketverzenders actief zijn en waarnaar u pakketten verstuurt zoals België en Luxemburg bijvoorbeeld?	De focus van de dienstverlening ligt op Nederland. Aanbestedende dienst verwacht daar de meeste impact zoals veroorzaakt door deze raamovereenkomst. Aanbestedende dienst hoort graag van inschrijvers wat zij kunnen betekenen als het gaat om sociale impact buiten Nederland.
112	Beschrijvend Document	11	2.2.5 Pijler 5 Innovatief en transitie	Er wordt tijdens de looptijd van de overeenkomst ruimte geboden voor het uitproberen in pilots en toepassen van innovaties; kunt u hier een voorbeeld van geven?	Aanbestedende dienst verwacht van inschrijver input omdat zij materiedeskundige zijn. Ideeën mogen ruim genomen worden, bijvoorbeeld: iemand met afstand tot de arbeidsmarkt kan pakketten collecteren en afleveren.
113	Beschrijvend Document	12	beschrijving van de opdracht	"het vorderen van invoerrechten bij de geadresseerde". Wij gaan er vanuit dat u bedoelt bij de geadreseerde in Nederland. Is dit juist?	Ja, uw aanname is correct.
114	Beschrijvend Document	13	omvang van de opdracht	Kunt u aangeven of u pakketten naar het Verenigd Koninkrijk heeft meegeteld onder binnen EU of Rest van de Wereld? De huidige vervoerder is bekend met deze informatie die wij graag gedeeld zien.	Het Verenigd Koninkrijk telde tot voor kort mee binnen de EU, maar valt inmiddels buiten de Europese Unie. In het verleden werden onder de pakketdiensten-raamovereenkomst 100 tot 150 pakketten per jaar aan het Verenigd Koninkrijk verstuurd.
115	Beschrijvend Document	13	omvang van de opdracht	Bedoelt u met EU de Europese Unie of Europa?	Aanbestedende dienst bedoelt daarmee de Europese Unie.
116	Beschrijvend Document	13	omvang van de opdracht	U geeft aan dat er geen rechten ontleend kunnen worden aan de daadwerkelijke afname. Ben u bereid om een minimaal aantal pakketten per jaar als ondergrens te hanteren zodat de opdrachtnemers verzekerd van een bepaald minimum? Indien uw antwoord negatief is, kunt u dit dan toelichten?	Nee, wij zijn daar niet toe bereid. Aanbestedende dienst verwacht een continue afname en is van het oordeel een precieze raming te hebben afgegeven. Dat is voor aanbestedende dienst afdoende informatie om tot een goed contract te komen.
117	Beschrijvend Document	13	2.4	Opdrachtgever is vaag over het minimaal te verwachten volume. Welke ondergrens kunt u aangeven?	Aanbestedende dienst is van mening een goede raming af te hebben gegeven en meent geïnteresseerde partijen daarmee voldoende informatie te hebben verstrekt om een goede inschrijving te kunnen doen. Aanbestedende dienst is niet voornemens een ondergrens voor de afname op te nemen in de aanbesteding.

118	Beschrijvend Document	13	2.4.	"Wanneer die maximale...door opdrachtgever." Bent u, met het oog op het ontbreken van een ondergrens, bereid om deze clausule wederkerig te maken? Indien uw antwoord negatief is, kunt u dit dan toelichten. Voorstel aanvullend op eerder genoemde citaat zou kunnen zijn: "Wanneer de waarde die door opdrachtgever ondergebracht wordt bij opdrachtnemer < eur 500.000 in 1 kalenderjaar blijft, kan deze raamovereenkomst opgezegd worden door opdrachtnemer. De opzegtermijn is dan één maand, zonder dat daardoor nog enig recht op schadevergoeding ontstaat door opdrachtgever."	Nee, aanbestedende dienst is daartoe niet bereid. Deze tekst is opgenomen daar het overschreiden van de maximaal geraamde waarde in voorkomende gevallen gezien kan worden als onrechtmatigheid. Indien de maximaal geraamde waarde bereikt wordt biedt dit een optie om rechtmatigheid van het inkopen van pakketdiensten te borgen. Uiteraard wordt in dat geval eerst verkend of andere opties te bewandelen zijn.
119	Beschrijvend Document	14	2.6 motivering in het kader van de	Waarom bent u niet bereid om de aanbesteding in meerdere percelen op te splitsen? Dit geeft de partij met UPD een voorsprong en dat leidt niet tot een level playing field	Aanbestedende dienst beoordeelt de onderbouwing voor het samenvoegen van de opdracht als voldoende helder. Daarnaast is er alles aan gedaan om te komen tot level playing field, zie ook het antwoord op vraag 175.
120	Beschrijvend Document	19	3.3.1 verplichte uitsluitingsgronden	Niet betaling van belasting of sociale premies levert een uitsluitingsgrond op. Geldt dit alleen voor het niet betalen van belasting of sociale premies in Nederland of ook in de EU?	Het antwoord op uw vraag treft u in UEA Deel IIIB: Heeft de ondernemer voldaan aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van belastingen of sociale premies, zowel in het land waar hij is gevestigd als in de lidstaat van aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit indien dit een ander land is dan het land van vestiging?
121	Beschrijvend Document	20	3.4.3 kerncompetentie 1	In het geval van inschrijving als een combinatie dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Bedoelt u dat elke combinant moet voldoen aan de geschiktheidseisen of de combinanten samen aan de eisen moeten voldoen?	De combinanten moeten in dat geval gezamenlijk, dus samen, voldoen aan de eisen.
122	Beschrijvend Document	23	3.4.8. combinatie en onderaannem	voor combinaties geldt dat de combinanten die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren aan de gestelde geschiktheidseisen eisen moet(en) voldoen. Kunt u aangeven welke eisen u hier precies bedoelt?	Daarmee wordt bedoeld dat bijvoorbeeld de combinant die gegevens verwerkt daadwerkelijk over ISO 27001 of gelijkwaardige certificering beschikt. Waar dit van toepassing is staat dit expliciet benoemt.
123	Beschrijvend Document	23	3.4.8. combinatie en onderaannem	Indien inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer inzet, dan dient deze onderaannemer aan bovengenoemde eis te voldoen. Kunt u aangeven welke eis u hier precies bedoelt?	Zie vraag 122. Waar een onderaannemer wordt ingezet om gegevens te verwerken dient deze over het bewijs van informatiebeveiliging te beschikken. Waar dit van toepassing is dit expliciet benoemt.
124	Raamovereenkomst	3	1.3	Overeenkomst is eenzijdig. Wat mag Opdrachtnemer verwachten van Opdrachtgever?	Aanbestedende dienst voert deze aanbesteding uit om het verlenen van pakketdiensten te contracteren. U mag verwachten dat alle deelnemende diensten deze diensten indien zij daar behoefte aan hebben afnemen bij opdrachtnemer gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst.
125	Raamovereenkomst	3	2.2	Opdrachtgever heeft het recht om Raamovereenkomst eenzijdig te verlengen. Waarom niet in dialoog met Opdrachtnemer?	Opdrachtgever wil hierin bepalend zijn, daar de kosten voor het doorlopen van een aanbesteding aanzienlijk zijn. Uiteraard neemt Opdrachtgever in haar afweging rondom het gebruik maken van een verlengingsoptie de wens van opdrachtnemer mee.

126	Raamovereenkomst	4	3.1.	"... omvatten de volledige vergoeding alsmede de kosten verbonden aan enige door de overheid opgelegde heffing, belasting en/of recht...". Bedoelt u hiermee dat Opdrachtgever een all-in tarief verwacht (geen toeslagen/ BTW)?	Het doel van aanbestedende dienst is zicht te hebben op de daadwerkelijke kosten. De in het prijzenblad opgegeven tarieven zijn exclusief BTW, maar alle toeslagen zijn inzichtelijk. Op het moment dat een pakket ter verzending wordt aangeboden en de variabelen zijn ingevoerd is duidelijk wat de kosten zijn voor de aanbieder van het pakket en volgen er geen aanvullende toeslagen of kosten.
127	Raamovereenkomst	4	3.4	Opdrachtgever is vaag over het minimaal te verwachten volume. Welke ondergrens kunt u aangeven?	Zie antwoord op vraag 117.
128	Raamovereenkomst	4	3.4	Opdrachtgever verwijst hier naar Bijlage A, UE 5. Bedoelt u Bijlage A, UE 6?	Dat is correct, artikel 3.4 van de raamovereenkomst wordt hier op aangepast.
129	Raamovereenkomst	4	4.1 en 4.2	Opdrachtgever geeft geen volume- of omzetgaranties, maar kent wel forse boetes en financiële verplichtingen. Dit lijkt niet in proportie. Kunt u toelichten hoe dit volgens u bijdraagt aan een gezonde partnership?	Aanbestedende dienst geeft inderdaad geen garanties. Aanbestedende dienst geeft wel onderbouwde raming af en geeft aan deze diensten af te nemen bij Opdrachtnemer. Daarmee is het in de ogen van Aanbestedende dienst gerechtvaardigd om enige zekerheden voor zichzelf in te bouwen in de raamovereenkomst. De boetes vormen daar een onderdeel van.
130	Raamovereenkomst	4	4.3	Graag toevoegen "in overeenstemming met Opdrachtnemer."	Hiermee gaat aanbestedende dienst niet akkoord.
131	Raamovereenkomst	5	5.3	Wat verstaat Opdrachtgever onder "volledig bevoegde contactpersoon"?	Aanbestedende dienst wil afspraken kunnen maken met opdrachtnemer. De contactpersoon dient daarom bevoegd te zijn beslissingen te nemen en afspraken te maken.
132	Raamovereenkomst	5	5.4	Wat verstaat Opdrachtgever onder "bevoegd"?	De categoriemanager Logistiek is, middels volmachten, gemachtigd om namens de deelnemende diensten beslissingen te nemen en afspraken te maken.
133	Raamovereenkomst	5	6.3	Dit lijkt in strijd met de NL wetgeving - voor Geocheck - sanctie wetgeving aangaande terrorisme een check plaatsvindt door een leverancier buiten de EER/EU. Dus hiervoor moet toestemming worden gevraagd anders voldoen wij niet aan NL wetgeving.	Aanbestedende dienst kan uw vraag niet plaatsen. De wettelijke basis op grond waarvan u onder de Nederlandse sanctiewetgeving zou vallen is onduidelijk.
134	Raamovereenkomst	5	6.5	Opdrachtnemer dient data te kunnen delen met partijen die deel uit maken van het proces van Opdrachtnemer, vanzelfsprekend in acht neming van de AVG. Hoe ziet u dit voor zich?	De partijen die deel uit maken van het proces zijn uw onderaannemers welke noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de gecontracteerde dienstverlening. Deze zijn expliciet benoemd als toegestaan om die informatie te delen die nodig is om de diensten uit te kunnen voeren.
135	Raamovereenkomst	5	6.5	U geeft het volgende aan: "...geen persoonsgegevens gebruiken voor eigen doeleinden...". Betekent dit dat Opdrachtnemer geen claims mag doorbelasten aan verzekeringsmaatschappijen, vervoerders,...? Immers, het terugvorderen van claims is een eigen doel van Opdrachtnemer.	Het is toegestaan om uitsluitend voor het doorbelasten van claims de persoonsgegevens te delen.

136	Raamovereenkomst	6	6.10	Opdrachtnemer is gebonden aan belastingwetgeving en verjaringstermijnen (denk aan verweer tegen vorderingen van Opdrachtgever, ontvanger, belasting, douane,...). Opdrachtgever kan dat niet bepalen voor Opdrachtnemer. Kunt u dit artikel hierop aanpassen?	Het artikel blijft gehandhaaft in de huidige vorm.
137	Raamovereenkomst	6	7.1	Opdrachtgever sluit Algemene Voorwaarden, handboeken en Data Protectie voorwaarden van Opdrachtnemer uit. Deze zijn door Opdrachtnemer opgesteld om de best mogelijke dienstverlening te kunnen bieden. Vanwaar de keuze om de basis waarop de dienstverlening van Opdrachtgever is gebaseerd uit te sluiten?	Aanbestedende dienst gaat in beginsel uit van de rijksvoorwaarden. Deze zijn opgesteld om een goede dienstverlening te kunnen garanderen en zorgen voor uniformiteit in de aanbestedingen van het rijk. Daarboven is op deze wijze zekergesteld dat alle leveranciers aan kunnen sluiten op dezelfde voorwaarden en is gezorgd voor level-playing field. Indien nodig is in de raamovereenkomst afgeweken van de ARVODI-2018.
138	Raamovereenkomst	6	7.2	De aansprakelijkheid is fors en niet gebruikelijk in de branche (gebruikelijk worden de AVC condities gehanteerd). Kunt u aangeven in welk opzicht deze hoge aansprakelijkheid proportioneel is?	Aanbestedende dienst neemt de ARVODI 2018 als uitgangspunt. De aansprakelijkheid die daarin is opgenomen is verder ingeperkt dan in de ARVODI afgestemd. Aanbestedende dienst beschouwt met deze tegemoetkoming de maximale aansprakelijkheid als proportioneel.
139	Raamovereenkomst	7	7.3	U stelt "... - zulks ter beoordeling van Opdrachtgever-...". Welke bewijslast van Opdrachtgever leidt tot een feitelijke onderbouwde beoordeling?	Dit kan bijvoorbeeld op basis van een foto van een beschadigd product.
140	Raamovereenkomst	7	7.3	Klopt het dat u hier bedoelt dat Opdrachtnemer aansprakelijk is voor de volledige schade (direct en indirect)?	Opdrachtnemer is in dat geval voor de in dit artikel genoemde schade verantwoordelijk, waaronder wordt verstaan: de kosten van het verzonden artikel en de kosten voor het opnieuw versturen van het artikel.
141	Raamovereenkomst	7	7.4	Hierin bepaalt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een vervoerder is. Dat is dus onjuist. Opdrachtnemer is een expediteur. Graag deze clausule laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 107. Het artikel blijft gehandhaaft.
142	Raamovereenkomst	7	7.5	Opdrachtnemer is niet bekend met deze werkwijze. Dit wijkt af van de standaard. Kunt u deze clausule laten vervallen?	Aanbestedende dienst is hiermee niet akkoord. Het artikel blijft gehandhaaft.
143	Raamovereenkomst	8	8.1	Opdrachtnemer wil graag duidelijkheid dat er in geen enkele situatie overdracht van intellectueel eigendom plaatsvindt. Kunt u dit geven?	Zie het antwoord op vraag 92. In een dergelijke casus is sprake van intellectueel eigendom waar aanbestedende dienst op voorhand afspraken over wil maken.
144	Bijlage A	5	UE 1	Opdrachtnemer werkt op individueel pakketniveau, niet op basis van totale aantallen en/ of gemiddelde gewichten. Bent u bereid deze eis hierop aan te passen?	UE 1 wordt aangepast, zie het antwoord op vraag 1.
145	Bijlage A	5	UE 5	Opdrachtgever vraagt "marktconforme tarieven" gerelateerd aan "gelijke volumes" van andere afnemers. Echter, de afgegeven volumes die Opdrachtgever in deze aanbesteding noemt, zijn gebaseerd op aannames. Met welke ondergrens kan Opdrachtnemer rekenen?	Zie antwoord op vraag 117.
146	Bijlage A	6	UE 6	Wat zijn de criteria waarop Opdrachtgever een indexatieverzoek "gegrond en voldoende gemotiveerd" verklaard?	De gegronde en voldoende motivatie betreft de correcte onderbouwing op basis van het NEA rapport van het juiste jaar en de juiste tabel.

147	Bijlage A	6	UE 6	U geeft aan "hierbij neem in ogenschouw de kolom inclusief brandstof ontwikkeling" . Wat bedoelt u precies? Bedoelt u dat aangeboden prijzen inclusief brandstoftoeslag zijn? Of bedoelt u dat de brandstoftoeslag mag stijgen met de NEA index? Indien dit het geval is, waarom is de basis van deze toeslag niet de consumptieprijs van dieselbrandstof voor Nederland, inclusief de heffingen en belastingen, gepubliceerd door de Europese Commissie?	Zie vraag 5. In aanvulling daarop: de verwijzing "de kolom inclusief brandstof ontwikkeling" verwijst naar een specifieke kolom. Deze indexering op basis van het NEA rapport houdt rekening met branchespecifieke kostenontwikkelingen waarin alle relevante componenten worden meegewogen.
148	Bijlage A	6	UE 6	Wij gaan er vanuit dat wij toltoeslag in rekening mogen brengen voor bijvoorbeeld België en Duitsland. Is dat correct?	Aanbestedende dienst wil op basis van de pijler 'Kracht door eenvoud' een eenvoudige tariefstructuur. Aanbestedende dienst gaat er van uit dat eventuele tolkosten in de prijs verdisconteerd zijn.
149	Bijlage A	7	UE 7	U stelt "bijzondere omstandigheden zoals bijvoorbeeld een pandemie, beïnvloeden de garantie niet." Betekent dit dat een dergelijke bijzondere omstandigheid ook geen invloed heeft op het verzendgedrag van Opdrachtgever? Indien deze bijzondere omstandigheden wel invloed hebben op het verzendgedrag van Opdrachtgever, kunt u dan uitleggen waarom het aan Opdrachtnemers geen invloed mag hebben?	Aanbestedende dienst is van mening dat opdrachtnemer op basis van jarenlange ervaring en de Corona pandemie als voorbeeld, continuïteit moet kunnen garanderen. Opdrachtnemer kan in overleg treden met opdrachtgever als aantoonbaar kan worden gemaakt dat op bepaalde bijzondere omstandigheden geen garantie kan worden gegeven.
150	Bijlage A	7	UE 7	Bijzondere omstandigheden zoals bijvoorbeeld pandemie beïnvloeden de garantie niet. Kunt u uitleggen aan welke bijzondere omstandigheden u nog meer denkt? Waarom beïnvloedt een pandemie zoals Covid de garantie niet? Bent u bekend met de eisen die landen hebben gesteld ten tijde van lockdowns in het afgelopen jaar? Vindt u het redelijk om dat risico dat vooraf niet is in te schatten af te wentelen op een pakketvervoerder?	De corona pandemie wordt tegenwoordig niet meer beschouwd als een uitzonderlijke situatie. Zie ook antwoord op vraag 149. Opdrachtgever heeft afgelopen jaar geen hinder ondervonden aan de pakketdienstverlening in het buitenland.
151	Bijlage A	7	UE 7	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst landelijke en wereldwijde dekking voor het collecteren en bezorgen van binnenlandse en buitenlandse pakketten" bedoelt u niet: opdrachtgever garandeert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst landelijke dekking voor het collecteren en landelijke en wereldwijde dekking voor het bezorgen van binnenlandse en buitenlandse pakketten? Of verwacht u dat opdrachtnemer pakketten in andere landen dan Nederland collecteert? Zo ja, welke landen?	De eis zal als volgt worden aangepast: 'landelijke dekking voor collecteren en bezorgen en wereldwijde dekking voor bezorgen'.

152	Bijlage A	7	UE 8	Opdrachtnemer mag zonder toestemming een pakket niet openen. Betekent dit dat omverpakken om verpakking te verbeteren niet is toegestaan?	Omverpakken of insealen wordt toegestaan, zolang het uitzonderingen zijn en er altijd rekening wordt gehouden dat de originele verpakking in tact blijft zoals het op dat moment is. Opdrachtnemer mag dus een nieuwe doos/verpakking gebruiken, zolang de originele/beschadigde verpakking niet wordt opengemaakt om de inhoud over te zetten. De nieuwe omverpakking is dus altijd inclusief de originele verpakking, zodat de ontvanger kan zien dat de originele verpakking beschadigd was en daarom opnieuw is verpakt.
153	Bijlage A	7	UE 8	U stelt "Indien een pakket...wordt afgeleverd". Een pakket aan een adres in het buitenland kan door douane/ lokale overheid worden gecontroleerd. Dit is voor risico van de verzender. Immers, de douane is een externe partij die buiten Opdrachtnemer om opereert en het risico van controle is een bekend gegeven. Welke invloed heeft Opdrachtnemer hierin, volgens u? Bent u bereid dit deel van de eis te schrappen?	Nee, aanbestedende dienst is niet bereid dit onderdeel te schrappen. Als de douane een pakket opent voor controle dient zij zelf ook het pakket netjes dichtmaken en een sticker op het pakket te plakken dat het pakket is geopend voor douanecontrole. Dit staat buiten macht van de pakketbezorger en zal hem niet worden aangerekend. De opdrachtnemer is verantwoordelijk dat er niets uit de zending wordt ontvreemd, ook niet door de lokale overheid/douane.
154	Bijlage A	7	UE 8	"Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk dat de zending compleet en in goede staat bij de geadresseerde wordt afgeleverd". Bent u bereid dit aan te passen naar "voorzover het pakket deugdelijk en zorgvuldig is verpakt"? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom niet?	Zie antwoord op vraag 12.
155	Bijlage A	7	UE 9	Opdrachtnemer is expediteur en kan niet voldoen aan CMR. Graag dit deel aanpassen.	Aanbestedende dienst ziet opdrachtnemer niet als expediteur. Om deze reden is de CMR van toepassing en blijft UE 9 gehandhaaft.
156	Bijlage A	7	UE 9	De archiefwet is van toepassing op overheidsdiensten. Opdrachtnemer heeft eigen bewaartermijnen afgestemd op belastingwet en AVG. Graag eis aanpassen hierop.	Wij zijn niet bereid deze eis aan te passen. Aanbestedende dienst houdt zich aan de archiefwet en verwacht dit ook van haar opdrachtnemers.
157	Bijlage A	7	UE 9	U stelt "... boetes en/ of sancties...". Opdrachtnemer wordt hier vergeleken met een overheidsinstantie. Hoe kan het feit dat Opdrachtnemer een andere wettelijke grondslag aanhoudt een reden zijn voor een sanctie of boete?	Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet en houdt vast aan de meldplicht indien opdrachtgever zich niet houdt aan wet- en regelgeving en hiervoor door bepaalde instanties een boete of sanctie wordt opgelegd.
158	Bijlage A	8	UE 10	Bedoelt Opdrachtgever met "Opdrachtnemer is... de dienstverlening." dat Opdrachtnemer verplicht wordt een concurrent letterlijk laten meekijken naar alle ins en outs van de dienstverlening?	Opdrachtnemer is verplicht specifieke operationele klantinformatie van toepassing op Opdrachtgever beschikbaar te stellen zodanig dat de dienstverlening onverstoord kan overgaan en doorlopen. Opdrachtnemer wordt geacht op verantwoordelijke wijze de kennis en knelpunten van de dienstverlening te delen met de verkrijgende nieuwe opdrachtnemer.

159	Bijlage A	8	UE 12	Opdrachtnemer heeft een duidelijke splitsing tussen het track and trace systeem en het elektronisch bestelsysteem. Is Opdrachtgever bereid de eis te herzien en niet te verplichten dat er vanuit 1 systeem gewerkt moet worden?	Het track and trace systeem dient gekoppeld te zijn aan het elektronisch bestelsysteem, zodat hiervoor niet separaat hoeft te worden ingelogd.
160	Bijlage A	8	UE 12	Opdrachtnemer kent geen "real time" track&trace. Dit proces wordt gevolgd door scandata. Kunt u de benaming "real time" laten vervallen?	Aanbestedende dienst verstaat onder real time ook een halve dag later. Opdrachtgever wenst mee te kunnen kijken waar het pakket in het track & trace bezorgproces zich bevindt.
161	Bijlage A	9	UE 13	Dit recht is niet voldoende beperkt qua onderwerp. Opdrachtnemer weet immers niet aan welke standaard Opdrachtnemer moet voldoen en hoeveel keer per jaar dit plaatsvindt. Kunt u hierover meer informatie geven?	Aanbestedende dienst zegt toe zich zeer terughoudend op te stellen als het gaat om aantal controles per jaar. Wat betreft standaarden gaat het om wettelijke verplichtingen, danwel nakoming van contractuele afspraken.
162	Bijlage A	9	UE 14	Kan een bestand ter beschikking worden gesteld mbt profiel (gewicht/ afmetingen/ aantallen en daarnaast beeldmateriaal van exceptionele materialen, vormen, afmetingen?	Graag verwijst de aanbestedende dienst naar de omschreven kenmerken in Hoofdstuk 5.1 van Bijlage A. De aanbestedende dienst meent dat er met de aanbestedingstukken, met name in bijlage 8 Prijzenblad voldoende informatie is verschaft over het door u genoemde profiel.
163	Bijlage A	9	UE 14	"Opdrachtnemer dient pakketten te accepteren die verpakt zijn in verschillende soorten" bent u bereid dit aan te passen naar "voorzover het pakket deugdelijk en zorgvuldig is verpakt"? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom niet?	Zie antwoord op vraag 154
164	Bijlage A	9	UE 17	Opdrachtnemer garandeert dat zijn elektronische bestelomgeving én track en trace systeem raamovereenkomstig de vereiste functionaliteiten uiterlijk bij de start ... gereed zal zijn." Kunt aangeven aan welke functionaliteiten precies minimaal gereed moeten zijn?	Zie Bijlage A eis 12 en alle eisen horend bij hoofdstuk 4.6.
165	Bijlage A	10	UE 19	Het is Opdrachtnemer niet geheel duidelijk wat precies onder "afhandelingsprocedure" wordt verstaan. Kan de Deelnemende Dienst dit verduidelijken?	Aanbestedende dienst heeft per abuis de woorden 'interne klachten- en ' vergeten ervoor te plaatsen. Deze eis zal worden aangepast.
166	Bijlage A	12	UE 26	De openingstijden van de helpdesk van Opdrachtnemer wijken af van de gestelde eis. Bent u bereid van deze tijdstippen af te wijken?	Nee, tenzij de deelnemende dienst op andere wijze, bijvoorbeeld een piketnummer, de opdrachtnemer kan benaderen zodat meteen een oplossing kan worden gegeven en er geen vertraging kan ontstaan.
167	Bijlage A	12	UE 26	"Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening aan te sluiten op de ASK procedure van de deelnemende diensten". Kunt u deze procedure meer in detail beschrijven? Indien u dit niet kunt of wilt kunt u toelichten waarom niet? Verschilt deze procedure per aanbestedende dienst? Indien dit het geval is, hoe verschillen deze dan precies?	ASK staat voor het proces van Aanvragen, Storingen en Klachten en van opdrachtnemer wordt verwacht dat het proces voor alle aan- en afmeldingen van deze aanvragen aansluit bij die van de deelnemende dienst. Niet elke deelnemende dienst hanteert de ASK procedure. De verschillen in de procedure per deelnemende dienst zijn zeer klein en de procedures lijken dan ook bijzonder veel op elkaar.

168	Bijlage A	12	UE 27	De gestelde eis wijkt af van de standaard procedures van Opdrachtnemer. Bent u bereid deze eis te laten vallen en in samenspraak tot een voor beide partijen werkbare procedure te komen?	De eis wordt niet aangepast en blijft gehandhaafd in de huidige vorm.
169	Bijlage A	29	UE 29	Welke gelijkwaardige maatregelen accepteert u?	Beschrijvend document, paragraaf 3.4.6 biedt inzicht in wat Aanbestedende dienst als gelijkwaardig beschouwt.
170	Bijlage A	15	UE 34	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat pakketten met "franco" en "port betaald" aanduidingen worden geaccepteerd. Voor de duidelijkheid: zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het juiste, volgens specificaties van Opdrachtnemer opgemaakte, verzendlabel van Opdrachtnemer correct op de pakketten wordt gedaan voordat de pakketten aan Opdrachtnemer worden meegegeven?	Nee, de deelnemende dienst zorgt voor de aanduidingen. Opdrachtnemer moet wel toestaan dat er door deelnemende dienst verzendlabels worden gedrukt, omdat het niet mogelijk is om vanuit bijvoorbeeld oorlogsgebieden in te loggen op het systeem van opdrachtnemer en verzendlabels uit te draaien en op de pakketten te plakken.
171	Bijlage A	15	UE 34	Opdrachtnemer verwacht van Opdrachtgever dat al het mogelijke wordt gedaan om de kenmerken die kunnen leiden tot verwarring in de verwerking van pakketten niet meer zichtbaar zijn. Kunt u dit toevoegen aan de gestelde eis?	Opdrachtgever is akkoord met een inspanningsverplichting door deelnemende dienst om kenmerken die kunnen leiden tot verwarring te voorkomen.
172	Bijlage A	15	UE 34	Labels met kenmerken van andere pakketdiensten zijn per definitie niet toegestaan. Kunt u dit toevoegen aan de gestelde eis?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Zie ook antwoord op vraag 171.
173	Bijlage A	15	UE 34	Kunt u voorbeelden verstrekken hoe deze pakketten er uit zien?	Nee, deze zijn heel verschillend.
174	Bijlage A	15	UE 34	U stelt "Opdrachtgever mag eigen barcodestickers, die voldoen aan de parameters van opdrachtnemer, gebruiken voor het verzenden van pakketten en aangetekende pakketten. Door het gebruik van deze barcodestickers moet het voor opdrachtgever mogelijk zijn om de barcodes in te voeren van het systeem van opdrachtnemer en heeft dit geen invloed op de Track & Trace informatie bij opdrachtnemer." Wordt hiermee bedoeld dat de opdrachtgever (via interface) gebruik maakt van de label genererende systemen van Opdrachtnemer?	Nee, als het niet mogelijk is om bijvoorbeeld in oorlogsgebieden in te loggen in het systeem van opdrachtnemer voor het uitdraaien van een verzendlabel, moet het mogelijk zijn dat opdrachtgever voorgedrukte labels gebruikt. Deze verzendlabels worden volgens de parameters van de opdrachtnemer gedrukt en op de zendingen geplakt. De zendingen worden daarna ingevoerd in het voormeldsysteem van de opdrachtgever.
175	Bijlage A		UE 35	Zoals in de marktconsultatie al naar voren kwam, is de bezorging aan antwoordnummers en postbussen voorbehouden aan de UPD dienstverlener. Opdrachtnemer kent geen bezorging aan antwoordnummers en postbussen, enkel aan straatadressen. Zorgt Opdrachtgever ervoor dat alle pakketten voorzien zijn van de desbetreffende straatnaam en huisadres?	Nee, de behoefte is om te leveren aan Postbusnummers en Antwoordnummers. Opdrachtgever is hierom op verschillende punten tegemoet gekomen aan niet UPD dienstverleners, bijvoorbeeld door een langere overkomstduur toe te staan bij levering aan postbusnummers.

176	Bijlage A	15	UE 35	"eventueel te betalen kosten aan de UPD dienstverlener kunnen zonder opslag aan betreffende dienst worden gefactureerd". Waarom mogen inschrijvers geen opslag vragen? Zij maken immers wél extra kosten zoals administratie. Hiermee creert u een ongelijk speelveld. Kunt u uitleggen waarom?	Aanbestedende dienst wenst geen ongelijk speelveld te creëren en past deze eis daarom aan: "eventueel te betalen kosten aan de UPD dienstverlener kunnen met een opslag van maximaal € 1,- excl btw per door opdrachtnemer ontvangen factuur aan betreffende dienst worden gefactureerd. De door opdrachtnemer ontvangen factuur wordt als bewijsmateriaal als bijlage bij de aan deelnemende dienst gerichte factuur toegevoegd."
177	Bijlage A	15	UE 36	Hulpmiddelen dienen kosteloos door Opdrachtnemer ter beschikking te worden gesteld. Met welke aantallen hulpmiddelen dient Opdrachtnemer rekening te houden?	Aanbestedende dienst heeft geen exacte aantallen en geeft aan dat het gebruik van hulpmiddelen gemiddeld en vergelijkbaar is met andere pakketverzendingen uit andere kantooromgevingen.
178	Bijlage A	15	UE 36	Opdrachtnemer stelt hulpmiddelen die nodig zijn voor verzending en transport... gratis ... ter beschikking... Deze hulpmiddelen dienen herkenbaar en herleidbaar te zijn tot de opdrachtnemer. " Kunt u uitleggen waarom bijvoorbeeld europallets herkenbaar en herleidbaar zouden moeten zijn tot opdrachtnemer? Dit leidt tot onnodige inefficiëntie en extra kosten die mogelijk ook negatieve impact hebben op vervoersbewegingen en dus niet duurzaam zijn. Bent u bereid deze eis te laten vervallen als het om algemeen verkrijgbare hulpmiddelen gaat?	Herkenbaar en herleidbaar heeft te maken met het kunnen onderscheiden van eigen hulpmiddelen ten behoeve van transport. Er dient ook met kleine locaties rekening te worden gehouden en in overleg met deelnemende diensten wordt afgestemd wat het beste past/nodig is.
179	Bijlage A		UE 39	U eist een verzekeringsservice. Kunt u een schatting geven voor hoeveel pakketten per maand deze service gebruikt zal worden?	Zie de kengetallen in bijlage 8 prijzenblad.
180	Bijlage A	17	UE 43	U eist een kosteloze retourzending. Met hoeveel retourpakketten moet Opdrachtnemer ongeveer rekening houden?	Zie de kengetallen in bijlage 8 prijzenblad.
181	Bijlage A	17	UE 43	Inschrijver maakt onderscheid in het aantal afleverpogingen voor 2B en 2C pakketten. 2C pakketten gaan na 1 afleverpoging naar een shop omdat gebleken is dat dit de meest duurzame oplossing is. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien dit niet het geval is, waarom niet? 2B pakketten kennen 3 afleverpogingen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst houdt vast aan 2 aflevermomenten door de pijler kracht door eenvoud.
182	Bijlage A	17	UE 44	Wat is de verdeling van de pakketten over de ophaallocaties (gemiddeld per dag per locatie)? Op basis van de huidige verstreekte informatie (verdeling gewichten over de pakketten, verdeling ophaallocaties NL) kan geen beeld geschetst worden hoe dit zich tot elkaar verhoudt en hoe intensief de distributie is over de ophaallocaties ingericht moet worden.	Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet op detailniveau beschikbaar. Wij zien een beperkt aantal deelnemers met een groot volume, zoals Belastingdienst, MPO, Politie en UWV, daarnaast een fors aantal deelnemers met meer dan 1.000 pakketten op jaarbasis en een groep deelnemers met minder pakketten.

183	Bijlage A	18	UE 48	U geeft aan dat andere private contractpartners gebruik moeten kunnen maken van de contractvoorwaarden. Waarom stelt u deze eis? Hiermee creëert u mogelijk een situatie dat niet overheidspartijen gebruik gaat maken van een overheidscontract en treedt u in concurrentie met resellers. Dit is geen wenselijke situatie. Daarnaast is dit in strijd met security van Opdrachtnemer, inloggegevens mogen niet verstrekt worden aan derden. Bent u bereid deze eis te laten vallen? Indien u dat niet wil, kunt u toelichten waarom niet?	Niet private contractpartners zijn alleen organisaties die gedelegeerd worden door een deelnemende dienst. De deelnemende dienst kan bijvoorbeeld een fulfilmentpartij in de arm nemen om door hun het pakket te laten aanbieden op het contract aanbiednummer van opdrachtgevende deelnemende dienst.
184	Bijlage A	18	UE 51	Opdrachtnemer kent andere service-/ productcodes dan de door Opdrachtgever genoemde voorbeelden in deze eis. Betreft dit slecht fictieve voorbeelden en zijn de service- en productcodes van Opdrachtnemer leidend?	Nee, er dienen voor Opdrachtgever herkenbare productcodes te worden aangeboden. Aanbestedende dienst houdt zich vast aan het niet mogelijk maken van gebruik van onjuiste en openbare productcodes. Zie tevens antwoord op nummers 26 en 27.
185	Bijlage A	18	UE 51	"Naast de standaard producten zijn bevoorbeeld 'alleen huisadres', 'alleen avondbesorging en gegarandeerd bezorgd voor 17.00' Zijn deze diensten een eis voor Nederland én alle andere bestemmingslanden? Indien dit het geval is en inschrijver kan hieraan niet voldoen in alle landen, wat betekent dit voor de inschrijving?	Aanbestedende dienst zal de eis aanpassen in alleen binnen Nederland. Daarnaast dient voor andere landen wel informatie te worden verstrekt over aflevertijden. Zie tevens antwoord op nummers 26 en 28.
186	Bijlage A	19	UE 52	Welke mogelijkheden zijn om bugfixes uit te voeren?	Zolang het geen storing geeft op de beschikbaarheid en functionaliteit van de bestelomgeving.
187	Bijlage A		UE 54	Opdrachtnemer kent geen aparte orderbevestiging. Het label geldt als orderbevestiging. Graag uw goedkeuring.	Aan UE 54 wordt toegevoegd: <i>Als een zending duidelijk te herleiden is in aanvraagstelsel incl. track and trace dan lijkt een losse orderbevestiging overbodig. Factuur moet wel duidelijk te matchen zijn met zendingen (naast kostenplaats/projectnummer).</i>
188	Bijlage A	20	UE 55	"als in de praktijk blijkt dat pakketten niet goed worden aangemeld, worden pakketten wél meegenomen ..." Realiseert u zich dat onjuiste aanmelding impact heeft op de kwaliteit van de te leveren diensten en de overkomstduur? Vindt u het redelijk dat opdrachtnemer wordt gehouden aan kwaliteitseisen indien aanbestedende diensten zelf niet de noodzakelijke acties voor het correct aanmelden hebben ondernomen? Hoe ziet u dat?	Aanbestedende dienst reliseert zich dat het ten koste kan gaan van de dienstverlening. Het meten van de overkomstduur gaat in op het moment dat het pakket correct is aangemeld. Categoriemanagement Logistiek zal zich inspannen om correct aanmelden te blijven stimuleren. Indien de online bestelomgeving niet werkt dient de noodprocedure in werking te worden gesteld.
189	Bijlage A	23	UE 60	Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer bij te dragen aan het KTO. Hoe ziet dit KTO eruit? Welke inhoudelijke bijdrage wordt er van Opdrachtnemer verwacht? Welke financiële bijdrage wordt er van Opdrachtnemer verwacht?	De opdrachtnemer krijgt inzage in de gestelde vragen van het onderzoek en dit kan in samenspraak met de categorie worden aangepast. Hieraan zijn geen kosten verbonden.
190	Bijlage A	24	UE 62	Opdrachtnemer kent andere bewaartermijnen in de online portal. Kunt u een maximale bewaartermijn van 13 maanden hanteren?	Nee, opdrachtgever heeft behoefte aan een bewaartermijn van tenminste 24 maanden.

191	Bijlage A	24	UE 63	Opdrachtnemer kent andere bewaartermijnen in de online portal. Kunt u een maximale bewaartermijn van 13 maanden hanteren?	Zie antwoord vraag 190
192	Bijlage A	26	UE 69	Opdrachtgever eist dat Opdrachtnemer zorg draagt voor aansluiting op systemen bij Deelnemende Diensten. Welke rol nemen de Deelnemende Diensten/ Opdrachtgever op in dit implementatietraject?	Deelnemende diensten zullen hun medewerking verlenen om voor aansluiting te zorgen door opdrachtnemer.
193	Bijlage A	27	UE 75	Graag ontvangt Opdrachtnemer hierover meer informatie.	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat opdrachtnemer ervaring heeft met het aansluiten op een digitaal inkoopstelsel. Het catalogus platform waar UE 57 naar verwijst wordt op dit moment door een ander rijksonderdeel ingekocht en ingericht. Zodra meer informatie hierover beschikbaar komt voor aanbestedende dienst wordt dit zo snel mogelijk gedeeld met inschrijvers, danwel Opdrachtnemer. Zie ook bijlage 5 Catalogus Platform en EB&F.
194	Bijlage A	27	UE 77	Opdrachtnemer kent API koppelingen. Graag uw goedkeuring voor het gebruik hiervan.	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten zoals beschreven is in Bijlage 5. Paragraaf 1.3, 3e bullit.
195	Bijlage A	27	UE 78	Opdrachtnemer kent API koppelingen. Graag uw goedkeuring voor het gebruik hiervan.	Zie het antwoord op vraag 194
196	Bijlage A	27	UE 82	Verantwoordelijkheid van implementatie aan kant van Opdrachtgever kan niet bij Opdrachtnemer liggen, want Opdrachtnemer heeft geen bevoegdheid aan kant van Opdrachtgever. Hoe ziet u dit proces voor zich? Hoe kan deze eis dusdanig worden beschreven dat ieder zijn of haar eigen verantwoordelijkheid pakt?	Aanbestedende dienst zal eis UE 82 aanvullen met: Opdrachtgever is verantwoordelijk voor haar aandeel van de implementatie, waarbij opdrachtnemer expliciet kenbaar dient te maken wat verwacht wordt van opdrachtgever om de implementatie van het platform te laten slagen.
197	Bijlage A	28	UE 85	U eist een VOG voor personeel dat in de panden of op de terreinen van de opdrachtgever werkzaamheden verricht. Deze VOG mag niet ouder zijn dan 2 jaar bij ingangsdatum raamovereenkomst. Deze inschrijver heeft duizenden medewerkers in dienst die potentieel bij de opdrachtgever komen. Het is praktisch niet mogelijk en zeer kostbaar om aan deze eis tegemoet te komen. Kunt u minimaal de geldigheidsduur van 2 jaar laten vervallen?	Zie het antwoord op vraag 46.
198	Bijlage A	28	UE 85	Wij gaan ervan uit dat een VOG niet nodig is indien een chauffeur enkel het pakket haalt of afgeeft bij de receptie (/ andere publieke ruimte) van een pand. Is deze aanname juist?	Bij openbaar toegankelijke ruimte is een VOG niet nodig. Indien de receptie is geplaatst binnen een niet openbare ruimte dient er wél een geldige VOG te worden aangeleverd.
199	Bijlage A	28	UE 86	Een geheimhoudingsbeding is onderdeel van onze arbeidsovereenkomst en is derhalve altijd opgenomen in het personeelsdossier van al onze medewerkers. Kunt u akkoord gaan met het laten vervallen van de eis tot gebruik van template opdrachtgever ?	Zie het antwoord op vraag 47

200	Bijlage A	29	UE 87	Ieder individu in Nederland is verplicht om een legitimatie te kunnen tonen. Dit is naar onze mening niet de verantwoordelijkheid van een werkgever. Kunt u dit deel van deze eis laten vervallen?	Nee, aanbestedende dienst houdt vast aan de WUID.
201	Bijlage A	29	UE 87	U eist dat ons personeel in Nederland de Nederlandse taal beheerst en in het buitenland de lokale taal, met daarnaast de tweede gebruikelijke taal, in zowel woord als geschrift. Opdrachtnemer kent werknemers die uit vele verschillende landen afkomst zijn. Zij zijn niet allemaal de Nederlandse of andere lokale taal machtig. Ook zijn zij niet allemaal de tweede gebruikelijke taal machtig. Uit sociaal aspect bieden wij deze personen wel de mogelijkheid om in ons proces werkzaam te zijn. Kunt u daarmee akkoord gaan?	Ja, aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. UE 87 zal worden aangepast in '...lokale taal of een eventuele tweede gebruikelijke taal...' De aanbestedende dienst hecht er waarde aan dat ingezet personeel begrijpt wat er wordt gezegd en geschreven en men begrijpt indien deelnemende dienst het personeel wenst aan te spreken .
202	Bijlage A	29	UE 88	Er zijn uitzonderingen denkbaar waarbij Opdrachtnemer gebruik maakt van voertuigen zonder uiting. Kunt u deze eis laten vervallen of herformuleren?	Nee, in het belang van de klanttevredenheid dient opdrachtnemer herkenbaar te zijn. Tevens in het kader van beveiliging is het van belang dat opdrachtgever weet welke organisatie zich op hun terrein wil toetreden. Aanbestedende dienst wil benoemen dat een A4 met logo achter de ruit al volstaat.
203	Bijlage A	29	UE 89	In hoeverre kan dit aan cijfers gekoppeld worden? Hoeveel medewerkers dient Opdrachtnemer hiervoor in te zetten. Is dat een percentage van het totale personeelsbestand?	Zie Bijlage A hoofdstuk 8, paragraaf 8.1. In de tabel staat bij Social return: <i>Het aantal in te zetten uren per jaar tijdens de gehele looptijd van de raamovereenkomst die wordt gebruikt voor Social Return om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in Nederland.</i>
204	Bijlage A	30	UE 95	Hoe gaat u controleren of het gestelde aantal pakketten wordt bezorgd door sociale ondernemingen? U kunt het aantal te vervoeren pakketten op jaarbasis niet exact aangeven. Hoe verwacht u dat een vervoerder dan de juiste planning op dit vlak kan maken?	Aanbestedende dienst verwacht een planning op basis van de afgegeven kengetallen en wenst dat opdrachtnemer altijd de verwachting overstijgt.
205	Bijlage A	32	UE 97	In hoeverre wordt hierbij rekening gehouden met de eventuele krapte op de arbeidsmarkt? Wat moeten we als opdrachtnemer doen om aan te kunnen tonen dat we voldoende inspanningen geleverd hebben om het doel te bereiken? Wanneer is de bewijslast voldoende?	Eis 119 ziet toe op de bewijslast. Opdrachtgever hecht groot belang aan het bijdragen aan de rijksbrede doelstelling op het gebied van inkopen met impact. De gevraagde inzet gaat dus verder dan het leveren van inspanning. Aanbestedende dienst heeft daarom ook een KPI geformuleerd. Aanbestedende dienst verwacht van opdrachtnemer dat deze de eisen omtrent SROI kan en zal uitvoeren. Wat betreft de krapte op de arbeidsmarkt herkent de aanbestedende dienst uw zorg niet en acht de eis realistisch.

206	Bijlage A	35	UE 101	Opdrachtnemer kent andere wijze van monitoren en valideren van het reduceren van CO2 footprint dan de genoemde voorbeelden. Gaat u ermee akkoord dat de lijst met genoemde voorbeelden niet volledig is?	Akkoord. Zolang de CO2 voetafdruk monitoringsgegevens aantoonbaar zijn.
207	Bijlage A	38	UE 113	Opdrachtnemer kent andere communicatiemiddelen dan een bezorg-app. De kwaliteit van dienstverlening kan ook worden verhoogd, met andere toepassingen dan een bezorg-app. Staat u open voor alternatieven?	Aanbestedende dienst staat open voor alternatieven en innovatieve ideeën.
208	Bijlage A	38	UE 113	Wat zijn uw definities van "opgepakt", "veelzijdiger" en "verder doorontwikkeld"?	Deze definities bevestigen de waarde die opdrachtgever hecht aan een bruikbare app.
209	Bijlage A	38	UE 114	Wat verwacht u van opdrachtnemer in de verbetering van de huidige datakwaliteit van opdrachtgever en de diensten? Kunt u enkele voorbeelden noemen?	Opdrachtnemer dient op basis van haar kennis de deelnemende dienst te helpen met het verbeteren van de kwaliteit van de data bij deelnemende dienst.
210	Bijlage A	42	UE 119	Zie vraag bij Eis 97	Zie antwoord op vraag 203 en 205
211	Bijlage B	9	3.4 Innovatief en transitiegericht	Hoe wordt omgegaan met de geheimhoudingsverantwoordelijkheid van opdrachtgever?	Aanbestende dienst ziet geen belemmering met betrekking tot de geheimhoudingsverantwoordelijkheid in relatie tot het invullen van deze wens.
212	Bijlage B	14	UE 5	De aansprakelijkheid is fors en niet gebruikelijk in de branche (gebruikelijk worden de AVC condities gehanteerd). Kunt u aangeven in welk opzicht deze hoge aansprakelijkheid proportioneel is?	Zie vraag 138
213	Bijlage B	14	UE 6	Opdrachtnemer kent haar eigen gedragscode. Is Opdrachtgever bereid deze over te nemen?	Nee, de opdrachtgever is hier niet toe bereid. In het kader van uniformiteit word van alle leveranciers gevraagd akkoord te zijn met deze gedragscode.
214	Raamovereenkomst	6	6 Bescherming van persoonsgegevens	Hoe rijmt u de tekst van artikel 6 met het gegeven dat alle marktpartijen in de consultatie hebben aangeven dat zij verwerkingsverantwoordelijk te zijn en niet verwerker van gegevens? Bent u bereid de tekst aan te passen zodat deze de verwerkingsverantwoordelijke beter past?	Zie vraag 105
215	Raamovereenkomst	7	7.4 Overige voorwaarden	Uit artikel 7.4 komt duidelijk naar voren dat u er vanuit gaat dat hier sprake zal zijn van een vervoersovereenkomst. Inschrijver is echter geen vervoerder maar een expediteur. Bent u bereid dit aan te passen? Dit heeft voor u voordelen daar waar het gaat om aansprakelijkheid.	Zie vraag 141. Het artikel wordt niet aangepast.