



Belastingdienst

Nota van Inlichtingen 1

Europese openbare aanbesteding Binnenlandse Koeriers- en Transportdiensten

IUC21-608

TenderNed-kenmerk: 306611

Aanbestedende dienst(en):

- Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Publicatie datum aanbesteding: 29-3-2021

Publicatie datum Nota van Inlichtingen 1: 23-4-2021

Bijlagen:

Bijlage NvI 1 – Transsmart T-Wise Handleiding inrichting Exact Globe

Bijlage NvI 1 – Vaste ritten Belastingdienst per 01-02-2021

Bijlage 8 – Prijzenblad V1.1

Vervallen bijlage:

Bijlage 8 – Prijzenblad

Nr.	Document	Locatie (hoofdstuk/paragraaf/pagina)	Vraag	Antwoord
1	ARVODI	Art. 3.1	Opdrachtnemer geeft geen garanties op onze dienstverlening, enkel een inspanningsverplichting	Opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting tot het leveren van de gevraagde dienstverlening. Van belang hierbij is dat het niet nakomen van een garantieverplichting onmiddellijk leidt tot een toerekenbare tekortkoming en een schadevergoedingsplicht.
2	ARVODI	Art. 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?	Het uitgangspunt is dat Opdrachtnemer te alle tijden voldoet aan de gestelde eisen en randvoorwaarden. Hieronder vallen termijnen die in de Aanbestedingsstukken zijn vernoemd. Bij het niet voldoen aan gestelde eisen treedt Opdrachtnemer in verzuim.
3	ARVODI	Art. 6	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is op deze overeenkomst? Opdrachtnemer heeft geen specifieke personen aangewezen voor vervoer van zendingen.	De aanbestedende dienst bevestigt hierbij dat artikel 6.1 ARVODI-2018 niet van toepassing is. Het nieuwe artikel 8.11 van de Raamovereenkomst luidt: Artikel 6.1 ARVODI 2018 is niet van toepassing
4	ARVODI	Art. 8	Bij het uitvoeren van de dienstverlening wordt standaard gebruik gemaakt van onderaannemers. Artikel hier graag op aanpassen.	Opdrachtgever wil aan de voorkant weten met welke Onderaannemers de Opdrachtnemer werkt. Het artikel blijft van toepassing.
5	ARVODI	Art. 18.3	Veel te ruime bevoegdheid voor controle. Wij hebben onze eigen accountant die ons controleert. We kunnen/gaan niet zonder meer een andere accountant inzicht geven in alle financiële en overige bescheiden. Kunt u dit artikel aanpassen?	Dit artikel wordt niet aangepast. Opdrachtgever wil in staat zijn facturen te laten controleren door een door Opdrachtgever aan te wijzen accountant om deze te kunnen verifiëren. Daarbij wordt opgemerkt dat er geen verplichting is vanuit Opdrachtgever om gebruik te maken van dit recht.
6	ARVODI	Art. 20	Dit artikel is moeilijk te combineren van deze specifieke dienst. Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is?	Voor vertragingen bij zendingen gelden de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Voor andere vertragingen, zoals bijvoorbeeld het aanleveren van rapportages, geldt dit artikel.
7	ARVODI	Art. 21.3	De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is geregeld in Boek 8 en AVC 2002. Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is?	Dit artikel is van toepassing op deze aanbesteding. Zie ook beantwoording op de vragen 135 t/m 138 betreft aansprakelijkheid.
8	ARVODI	Art. 22.6	Opzegging te allen tijde is een veel te ruime bevoegdheid en laat zich moeilijk verenigen met onderhavig proces. Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is?	Dit is een standaard artikel binnen de ARVODI-2018 en blijft van toepassing. In aanvulling op artikel 22.6 ARVODI 2018, is bepaald: Indien Opdrachtgever gebruik maakt van artikel 22.6, zal hij een

				opzegtermijn hanteren van drie (3) maanden, zonder dat hierdoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.
9	ARVODI	Art. 26.2	Opdrachtnemer kan alleen certificaten van verzekering overleggen.	Het gaat erom dat Opdrachtnemer kan aantonen dat ze verzekerd zijn op de manier die gevraagd wordt in de Aanbestedingsstukken. Wanneer dit mogelijk is met een certificaat of verklaring van de verzekeraar is dat voldoende.
10	Beschrijvend document	Paragraaf 1.1 Aanbestedende dienst	U geeft aan dat de IPKD zorg draagt voor de dienstverlening en dat de IPKD de grootste afnemer was van deze dan de binnenlandse koeriersdiensten. In bijlage 4 'Overzicht afname Binnenlandse Koeriersdiensten en Transportdiensten' staat een overzicht van de omzet van koeriersdiensten. Betekent dit dat inschrijver inschrijft voor de omzet exclusief het bedrag van de IPKD?	Nee, de bedragen in bijlage 4 is omzet die door Deelnemende diensten bij de huidige Opdrachtnemer is uitgezet. De bedragen genoemd bij IPKD is hetgeen wat door IPKD is uitgezet (voor IPKD klanten) bij de huidige Opdrachtnemer. Het totaal van deze bedragen is de gerealiseerde omzet van de Opdrachtnemer.
11	Beschrijvend document	Paragraaf 1.1 Aanbestedende dienst	Hier staat dat deelnemende diensten verplicht zijn de werkzaamheden af te nemen bij de uitvoerder van dit contract, voor zover het werk op de markt is uiteraard. Wie handhaaft namens de opdrachtgever deze afspraak? En hoe gaat dat in zijn werk?	Categoriemanagement Logistiek onderhoudt de contacten met alle Deelnemende diensten en coördineert de implementatie. Tijdens de looptijd worden via de kwartaalgesprekken met Opdrachtnemer diverse punten besproken, waaronder ook dit aandachtspunt indien van toepassing.
12	Beschrijvend document	Paragraaf 1.1 Aanbestedende dienst	De opdrachtnemers worden duidelijk als flexibele schil gezien. Wat betekent dit voor de garantie op het mogen uitvoeren van de werkzaamheden zoals beschreven in product 4 (repetierend vervoer) van het perceel Transportdiensten? Achtergrond is dat we op zoek zijn naar garanties dat niet na een half jaar de werkzaamheden ineens door de IPKD zelf gedaan worden en de ondernemer met de investeringen blijft zitten.	Een Raamovereenkomst verplicht niet tot een minimale afname. Er geldt geen verplichting en dus ook geen garantie tot afname. Echter kan een Deelnemende dienst niet de bij deze Aanbesteding horende dienstverlening bij een andere partij onderbrengen omdat geldt dat in geval van een behoefte naar de Dienstverlening er verplicht gebruik gemaakt moet worden van deze Raamovereenkomst. De aangeleverde rit-informatie uit het verleden zijn een indicatie, maar verdere garanties kunnen we niet geven.
13	Beschrijvend document	Paragraaf 1.3.1 Looptijd van de Raamovereenkomst	Aanbestedende dienst geeft aan dat tijdens de implementatie periode complexe koppelingen gemaakt dienen te worden. Is er een toelichting mogelijk van de diverse applicaties die ontsloten dienen te worden? Niet alle deelnemende partijen gaan werken met MendriX zoals IPKD?	De Deelnemende diensten die hebben aangegeven via een koppeling te willen gaan werken zijn de IPKD en het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV). IPKD maakt gebruik van MendriX en IFV maakt gebruik van Transsmart. Deze koppelingen moeten worden gerealiseerd met een XML-koppeling.

				De overige Deelnemende Diensten zullen in eerste Instantie rechtstreeks bestellen via het bestelsysteem van Opdrachtnemer. Echter, dient het bestelsysteem van Opdrachtnemer in 2022 aan te sluiten op het catalogus platform het van de Rijksoverheid middels een punch-out koppeling conform bijlage D. In deze Nota van Inlichtingen is een bijlage toegevoegd betreft de koppeling met IFV. De naam van deze bijlage is: "Bijlage NvI 1 - TransSmart T-Wise Handleiding inrichting Exact Globe"
14	Beschrijvend document	Paragraaf 1.3.2 Periode 2: Overgangperiode	In het geval er geen wijziging van Opdrachtnemer plaatsvindt en er dus geen op- en afschaling van een zittende naar nieuwe Opdrachtnemer plaatsvindt bepaalt Opdrachtgever in deze overgangperiode onder welke Raamovereenkomst Opdrachten worden geplaatst'. Kunt u bevestigen dat dus op enig moment het gehele perceel overgaat naar de nieuwe Raamovereenkomst?	Ja dit bevestigen we. Opdrachtgever bepaald een specifieke datum (per perceel) waarop de dienstverlening van de huidige Raamovereenkomst naar de nieuwe Raamovereenkomst gaat in het geval er geen wijziging van Opdrachtnemer is.
15	Beschrijvend document	Paragraaf 2.2.3 Pijler 3: Voorspelbaar en meetbaar	U geeft aan dat "overkomstzekerheid, overkomstduur, klanttevredenheid en klachtafhandeling worden weergegeven in duidelijke managementinformatie in een Transport Management Systeem (TMS)". Mag de opdrachtnemer deze managementinformatie ook in een ander systeem weergeven, bijvoorbeeld via de Portal?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel. Zolang Opdrachtnemer zorg draagt voor het leveren van volledige en betrouwbare managementrapportages. Opdrachtnemer richt hiertoe een informatiesysteem in als bronsysteem van waaruit de rapportages gegenereerd worden. Opdrachtnemer zorgt dat de voor de rapportages benodigde actuele informatie, zoals bijvoorbeeld ritteninformatie uit een Transportmanagementsysteem worden aangeleverd. Bronsystemen zijn onder andere het rittenadministratie- en administratiesysteem. Zie ook bijlage C Managementinformatie.
16	Beschrijvend document	Paragraaf 2.2.4 Pijler 4: Sociaal en Duurzaam	Pijler 4 "Goed werkgeverschap": Een deel van de tekst gaat over het invullen van de opdracht qua bemensing. Kan de aanbestedende dienst een verdieping c.q. verduidelijking aangeven bij wat ze verstaat onder goed werkgeverschap?	De aanbestedende dienst verstaat onder "goed werkgeverschap" dat de Opdrachtnemer een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert, waarbij in ieder geval de zes beginselen van goed werkgeverschap conform Artikel 7:611 van het Burgerlijk Wetboek worden gehandhaafd. Hieronder valt de wijze waarop u de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van zowel eigen medewerkers als

				medewerkers van uw onderaannemers waarborgt en daarbij proactief inspeelt op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, transport- en koeriersmarkt.
17	Beschrijvend document	Paragraaf 2.3.2 Scope	"Vanaf 4 vooraf bekende ritten per jaar in een vaste frequentie wordt het karakter repeterend toegekend." Betekent dit dat een incidentele ritopdracht bijv in product 1, 2 of 3 valt en zodra het 4 keer voorkomt in het repeterend product 4 valt? Of is 'vooraf' hier van belang? En zo ja wat is dan vooraf in smart-termen?	De Opdrachtgever bepaalt vanaf 4 vooraf bekende ritten per jaar (waar nodig in overleg met Opdrachtnemer) bij opdrachtverstrekking of het repeterend transport betreft.
18	Beschrijvend document	Paragraaf 2.3.2 Scope	Aanbestedende dienst geeft aan dat binnen transport diensten een zending bestaat uit één collo van meer dan 25 kg of een totale zending van meer dan 50 kg. Transportdiensten zijn ook zendingen waarbij het maximale volume groter dan 0,5 m3 is, de langste zijde langer dan 1 meter is en/of de omtrek van de langste zijde meer dan 2,5 meter bedraagt. Inschrijver ontvangt graag een overzicht hoe groot en zwaar de zendingen maximaal kunnen zijn binnen de productgroepen?	Voor Perceel 1 Binnenlandse Koeriersdiensten is dit in Hoofdstuk 2.3.2 vastgelegd. Voor Perceel 2 Binnenlandse Transportdiensten is géén max aan te geven. Hiervoor verwijzen wij tevens naar Hoofdstuk 2.4.3 waarbij voor de afwijkende maten en gewichten Product 5 wordt gebruikt. Zie ook voor het specifieke servicekader van dit perceel de toelichting in Hoofdstuk 2.4.4.
19	Beschrijvend document	Paragraaf 2.4 Productgroepen en servicekaders	Waarin onderscheiden de productgroepen 1 en 2 zich van de eerder in 2.3.3 uitgesloten pakketdiensten? Gezien de uitgevraagde tariefstructuur lijkt u hier ook op zoek naar een netwerkoplossing.	Het onderscheid zit in verschillende facetten waaronder: - vertrouwelijkheid van de zending; - overkomstzekerheid; - overkomstduur.
20	Beschrijvend document	Paragraaf 2.4 Productgroepen en Servicekaders	Bij product 1, 2 en 3 kan de order tot uiterlijk 12:00 uur worden aangemeld op de ophaaldag. Inschrijver vraagt zich af hoe vaak het voorkomt dat de aanmelding voor product 1, 2 en 3 pas op de ophaaldag in de ochtend wordt aangemeld?	Dit komt meerdere keren per dag voor. Een groot deel van de opdrachten komt in de loop van de ochtend binnen.
21	Beschrijvend document	Paragraaf 2.4 Productgroepen en Servicekaders	Bij product 1, 2, 3 kan de order tot uiterlijk 12:00 uur worden aangemeld op de ophaaldag. Als inschrijver een prijsvoordeel kan bieden indien de deadline van aanmelding niet 12.00 op de ophaaldag is, maar 19.00 uur s' avonds voor de ophaaldag. Is aanbestedende dienst dan geïnteresseerd en akkoord met de deadline 19.00 uur ? Ter verduidelijking inschrijver bedoelt Dag A aanmelden voor 19.00 uur, dag B ophalen	Aanbestedende dienst gaat niet mee in dit voorstel.

			(product 3 bezorgen), Dag C bezorgen (product 1 en 2)	
22	Beschrijvend document / Bijlage 4	Paragraaf 2.4 & Bijlage 4	Beschreven productgroepen 1 tot en met 4 en servicekaders in het beschrijvend document wijken af van de benamingen in Bijlage 4. Graag uw aanpassing	Deze afwijking is te wijden aan de ontwikkelingen in de productgroepen die via deze aanbesteding wordt doorgevoerd. Bijlage 4 weergeeft een overzicht van de afname van de productgroepen hoe die in het huidige Raamcontract zijn opgebouwd. Hierin zitten, ten opzichte van hetgeen nu uitgevraagd wordt, kleine afwijkingen. Zo is tijdsgebonden ritten een nieuwe productgroep. Van deze nieuwe productgroep is een schatting weergegeven op basis van de data hoe de afname er uit had gezien wanneer deze al in de huidige dienstverlening was opgenomen.
23	Beschrijvend document	Paragraaf 2.4 Productgroepen en Servicekaders	Voor de producten van perceel 1 en 2 wordt een vast tarief uitgevraagd voor het leveren van deze producten. Mag de inschrijver er vanuit gaan dat deze producten enkel op werkdagen kunnen worden opgehaald en geleverd? Of bestaat er ook een kans dat producten bijvoorbeeld vrijdag opgehaald dienen te worden om op zaterdag geleverd te worden?	Het uitgangspunt is werkdagen, incidenteel worden producten op vrijdag opgehaald en op zaterdag geleverd.
24	Beschrijvend document	Paragraaf 2.4.1 Productgroepen perceel 1 Binnenlandse Koeriersdiensten	Product 3. Er staat nu een tijdvak van 9-17u aangegeven. Beperkende factor is dat er tussen het moment dat gerekend vanaf het moment dat de zending klaarligt de reële rijtijd + reële aanrijtijd bepaald of de dienst die dag nog uitgevoerd kan worden. Dus om 16u bellen voor een rit Maastricht naar Groningen gaat onder dit product niet lukken. Graag uw bevestiging.	Dat is correct, De order kan uiterlijk tot 12:00 uur worden aangemeld op de ophaaldag.
25	Beschrijvend document	Paragraaf 2.4.1 Productgroepen perceel 1 Binnenlandse Koeriersdiensten	Product 5a: Hier wordt genoemd dat het vervoer op een specifieke datum en tijdstip of tijdvenster halen en/of bezorgen. Dit zou kunnen betekenen dat er om 8u in Amsterdam iets opgehaald moet worden en om 17u in Den Haag moet worden geleverd. Is het juist dat een dergelijke opdracht hieronder geboekt wordt? En kunnen hierbij wachturen voor de chauffeur gerekend worden voor de tussenliggende periode?	Het op deze manier aanvragen van een tijdsgebonden rit zal een uitzondering zijn. Het is echter wel mogelijk. De tussenliggende periode is geen wachttijd. In deze periode kunnen andere ritten worden gereden.

26	Beschrijvend document	Paragraaf 2.4.1 Productgroepen perceel 1 Binnenlandse Koeriersdiensten	Product 5b Spoedritten: Kunt u bevestigen dat spoedritten 24/7 uitgevoerd moeten kunnen worden?	Dit is correct. Het komt echter beperkt voor. Het overgrote deel is tijdens kantoordagen en kantoortijden.
27	Beschrijvend document	Paragraaf 2.4.3 Productgroep perceel 2 Binnenlandse Transportdiensten	Product 4. Uit de bijgeleverde rittendata kunnen we veel halen, maar niet alles. Kunt u een overzicht aanleveren van de structurele route onder dit product? Dan graag met erbij het type voertuig en de eventuele vervoerscondities (ADR, geconditioneerd incl temperatuurrange). Dit helpt een overzicht te krijgen van de te verwachten inzet.	Bij publicatie van deze Nota van Inlichtingen wordt een extra bijlage gepubliceerd. In deze bijlage staat een voorbeeld van een lusroute. Deze routes zijn aan verandering onderhevig. De naam van deze bijlage is: "Bijlage NvI 1 – Vastte ritten Belastingdienst per 01-02-2021" Ten aanzien van de bijzondere vervoerscondities kunnen we de volgende informatie hierover delen over 2020: 1370 ritten gekoeld, 220 met kleppenwagen, 1150 met bestelauto's met de temperatuur tussen 2 – 8 graden
28	Beschrijvend document	Paragraaf 2.4.4 Servicekader perceel 2 Binnenlandse Transportdiensten	Product 2b Hier staat "ophalen en aansluitend bezorgen" Als je binnen een genoemd tijdvak ophaalt kun je niet altijd binnen datzelfde tijdvak op de plaats van bestemming zijn. Dat wordt nu wel gevraagd. Hoe moeten we dat zien? Ook in het licht van de mededeling bij de beschrijving van dit perceel op pagina 17 dat combineren is toegestaan?	Het betreft het ophalen in een specifiek tijdsvenster en bezorging aansluitend, afhankelijk van de afstand tussen ophaal- en bezorgadres kan dit buiten het tijdvak vallen zolang het maar binnen de gehanteerde TLN tijd voor kilometersberekening valt.
29	Beschrijvend document	Paragraaf 3.2.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	Kerncompetentie perceel 1 & 2. Zoals de eis nu is geformuleerd betekent dit dat een ZZP pakketkoerier met 1 voertuig dagelijks (uitgaande van 20 werkbare dagen per maand, uitgaande van gemiddeld 100 stops per dag) ruimschoots kan voldoen aan deze eis binnen de 18 maanden. Kunt u aangeven of u dit zo bedoeld heeft?	De kerncompetenties zijn bedoeld om een scheiding te maken tussen partijen zonder, of met zeer beperkte ervaring binnen de gevraagde dienstverlening. Wanneer een partij voldoet aan de kerncompetenties betekent dat echter niet direct dat dit een geschikte partij is. Deze partij zal ook moeten voldoen aan alle gestelde eisen en kaders zoals benoemd in de Aanbestedingsstukken.
30	Beschrijvend document	Paragraaf 3.2.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	Kerncompetenties: Kunt u aangeven wanneer wordt voldaan aan de eis 'een contactpunt in een landelijk dekkend netwerk'?	Hiermee wordt bedoeld dat de Inschrijver ervaring heeft als regiehouder over de uitvoering van ritten. Dit kan zowel betekenen dat de rit is uitgevoerd door de ondernemer zelf maar ook ritten die via de ondernemer zijn afgenomen maar uit zijn gevoerd door onderaannemers of hulppersonen van de

				ondernemer tellen hierin mee. De ritten dienen aan te tonen dat de ondernemer ritten in heel Nederland kan uitvoeren.
31	Beschrijvend document	Paragraaf 4.2 Wensen	"De fictieve korting/kwaliteitswaarde voor deze Wens wordt enkel gegeven wanneer Wens 2a plan van aanpak minimaal met een voldoende beoordeeld is." Graag uw toelichting waarom hiervoor gekozen is.. Moet 2a onvoldoende beoordeeld worden, wordt het wel erg lastig nog iets te behalen als hier dan ook geen punten voor komen. Ons inziens is het antwoord op de wat-ga-je-doen vraag nou juist belangrijk en misschien wel belangrijker dan de hoe-ga-je-het-doen vraag. Als je tenminste impact wil maken.	Impact creëren via social return is een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve invulling. Het wat en hoe is daarom sterk met elkaar verbonden. Enkel mensen inzetten met een afstand tot de arbeidsmarkt maar onvoldoende plan hebben op welke wijze je impact kunt creëren voor deze groep zien wij niet als toegevoegde waarde en wordt daarom ook niet beloond. In het plan van aanpak kunnen ook wat-ga-je-doen aspecten terugkomen. Immers dient in ieder geval te worden aangegeven op welke wijze het in Wens 2b gehaalde percentage wordt gerealiseerd.
32	Beschrijvend document	Paragraaf 6.2 Planning	Kunt u aangeven wat de ingangsdatum van het contract is voor beide percelen? In de planning geeft u aan dat de raamovereenkomst van koeriersdiensten op 16-9-2021 ingaat, terwijl u het elders over 16-11-2021 heeft.	Per abuis zijn in de planning de ingangsdata van de Raamovereenkomsten foutief weergegeven. De ingangsdatum van Binnenlandse Koeriersdiensten is 16-11-2021. De ingangsdatum van Binnenlandse Transportdiensten is 16-09-2021.
33	Beschrijvend document	Paragraaf 6.2 Planning	Ingangsdatum Raamovereenkomst Binnenlandse Koeriersdiensten staat op 16 september 2021; het huidige contract loopt tot en met 15 november 2021. Kunt u deze datum aanpassen?	Zie beantwoording vraag 32.
34	Beschrijvend document	Paragraaf 6.4 Opening van de Inschrijving	Graag ontvangen wij een overzicht van niet alleen het aantal inschrijvers maar ook de namen van de inschrijvers. Kunt u in het proces verbaal hierin voorzien?	Elke inschrijver ontvangt een voorlopige gunningsbeslissing. Hierin staat het totaal aantal inschrijvers, de plek van de inschrijver in de rangorde, de naam van de partij die in aanmerking voor gunning komt en uw score in relatie met de score van de partij die in aanmerking voor de gunning komt. Namen van andere inschrijvers worden niet genoemd.
35	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 1	U geeft aan dat de GDP richtlijn van toepassing kan zijn. Een onderdeel van de richtlijn is dat er een van toepassing zijnde Kwaliteitsovereenkomst wordt opgesteld. Kunt u hierin voorzien?	Ja, dit is mogelijk. Indien de GDP richtlijn van toepassing is omdat er sprake is van farmaceutisch vervoer, dan zal te zijner tijd een kwaliteitsovereenkomst opgesteld worden.
36	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 1	Hoe gaat u verifiëren of een Inschrijver beschikt over voldoende kennis en de procedures volgt van de GDP richtlijnen?	Bij het distribueren van farmaceutische producten moet voldaan worden aan de Good Distribution Practice (GDP) richtsnoeren. De richtsnoeren 2013/C 343/01 inzake goede distributiepraktijken (GDP) voor geneesmiddelen voor menselijk gebruik is een

				Europese norm die eisen stelt aan de logistiek van geneesmiddelen, en die bijdraagt aan de garanties dat de geneesmiddelen die patiënten gebruiken van goede kwaliteit zijn. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ Inspectie voor de Gezondheidszorg) inspecteert de naleving van GDP en geeft een certificaat als de locatie voldoet aan de GDP-eisen.
37	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 13	Hier moeten dan nog wel de implementatiekosten apart benoemd worden. Zeker het ict-deel hiervan kan behoorlijk in de papieren lopen. Overigens zijn de kosten die opdrachtgever maakt voor de implementatie sowieso voor zijn rekening. Graag uw bevestiging.	De implementatieperiode is een periode die voor alle betrokken partijen een investering vergt qua tijd en energie. Daarnaast kunt u als Inschrijver in Wens 3b implementatie TMS uw aanpak en kwaliteit op de implementatie van het TMS laten zien en uw kans vergroten deze aanbesteding te winnen door het aanbieden van een inschrijvingen met betere prijs-kwaliteitsverhouding. Daarnaast heeft u de mogelijkheid deze kosten in de prijzen te verdisconteren.
38	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 16	Het is voor inschrijver onduidelijk wat u met deze eis bedoelt. Kunt u een toelichting geven, inclusief een praktijkvoorbeeld?	Deze eis is bedoeld om te zorgen dat zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zich inzetten, wanneer nodig, niet wezenlijke wijzigingen toe te voegen tijdens de looptijd van het contract. In het verleden is bijvoorbeeld een kleine trailer voor het opleggen van boten toegevoegd tijdens de contractduur.
39	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 17	U geeft aan dat er geen tijdsafhankelijke toeslag mag worden gerekend over een ADR toeslag, echter geldt conform CAO een opslag over het uurloon van de chauffeur. Een ADR chauffeur heeft een hoger uurloon dan een chauffeur zonder ADR. Hierdoor zullen de kosten voor een ADR transport buiten de reguliere werktijden hoger uitvallen als een chauffeur zonder ADR. Derhalve vragen we u om de tijdsafhankelijke toeslagen wel toe te staan over de toelagen Geconditioneerd transport en ADR transport.	Aanbestedende dienst past dit niet aan. Toeslagen voor ADR- en geconditioneerd transport blijven aparte toeslagen met een vast tarief onafhankelijk van de tijd waarop deze zijn uitgevoerd.
40	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 18	U geeft aan dat tol en veergelden apart in rekening gebracht worden. Momenteel staat de discussie nog open of er kilometerheffing/beprijzing voor (vracht)verkeer	In het Beschrijvend Document paragraaf 2.6 (herzieningsclausule) is het rekeningrijden opgenomen.

			zal worden toegekend. Om die reden is het naar onze mening redelijk om een eventuele kilometerheffing en/of extra van overheidswege opgelegde gelden ook apart in rekening te mogen brengen. Kunt u dit toevoegen?	
41	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 19	Aanbestedende dienst geeft aan dat als er sprake is van een ophaaladres met meerdere afleveradressen dan wordt niet bij iedere additionele stop een stopprijs toegepast, uit het voorbeeld: de eerste 3 zijn vrijgesteld en worden enkel gefactureerd op km basis, stop 4 en 5 worden naast de km kosten ook met een additionele stopprijs belast. Inschrijver wil graag meer informatie waarom er gekozen is om alleen bij de stop 4 en 5 en hoger additionele stopprijzen te berekenen? Daarnaast vraagt inschrijver zich af waarom de positionering en repositionerings kms niet belastbaar zijn of dienen deze kosten te worden verdisconteerd?	Het stoptarief wordt vanaf de 4 ^e stop berekend om eenduidigheid te creëren en administratieve kosten laag te houden. Enkel de beladen kilometers worden door Opdrachtgever betaald. Het is aan de Inschrijver hoe en in welke mate deze worden verdisconteerd in de prijs.
42	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 20	Aanbestedende dienst geeft aan dat het kan zijn dat een zending niet direct klaar ligt en dat bij een vertraging van meer dan 15 minuten, inschrijver na instemming van de Deelnemende dienst de wachttijd in rekening mag brengen. Betekent dit dat inschrijver er vanuit mag gaan dat de gemiddelde tijd die nodig is om te "laden" altijd 15 minuten is?	Nee, deze aanname is onjuist. Deze 15 minuten zijn opgenomen zodat geen losse laad- los- en wachttijden in rekening worden gebracht.
43	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 20	Inschrijver is benieuwd hoe vaak er in het afgelopen jaar een zending niet klaar lag waarbij er wachttijd is aangevraagd?	Dit zijn uitzonderingen, precieze aantal is niet te geven.
44	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 20	De status van de zendingen is digitaal te volgen (via track and trace). Is dit voor opdrachtgever voldoende?	De vraag is ons onvoldoende duidelijk om hier goed antwoord op te geven. Wij raden u aan deze vraag met extra toelichting in de tweede vragenronde opnieuw te stellen. Eisen 47 en 125 gaan over Track and Trace.
45	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 20	Opdrachtnemer mag de eerste 15 minuten wachttijd niet in rekening brengen. Kunt u zodoende het prijzenblad aanpassen naar wachttijd per minuut na 15 minuten? Anders kan	Dit wordt niet aangepast. Wachttijd wordt afgerond op hele kwartieren. 22 minuten wachttijd wordt daarmee dus niet in rekening gebracht. Voor 38 minuten wordt

			het voorkomen dat er geen wachttijd voor de eerste 22 minuten mag worden gerekend.	het wachttarief tweemaal in rekening worden gebracht.
46	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 20	Het is onwerkbaar om te wachten op toestemming voor wachtkosten. Wat doen we bijvoorbeeld als we uiteindelijk na een half uur te horen krijgen dat we niet mogen wachten?. Voorstel: zinsnede over toestemming eruit halen en die nu op voorhand geven.	Wij gaan niet akkoord met het voorstel, er is telefonisch contact na een kwartier wachten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
47	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 20	Indien een zending niet klaarligt of afgeleverd kan worden, moet contact opgenomen worden met de aanbestedende dienst. In dat geval zijn er volgens ons 3 opties: de levering gaat retour of de chauffeur wacht of gaat naar een ander afleverpersoon. Indien de aanbestedende dienst vraagt om te wachten, is dan ook sprake van instemming met het in rekening brengen van wachttijd?	Wij nemen aan dat u in plaats van aanbestedende dienst (IUC Belastingdienst) de Deelnemende dienst bedoeld. Wanneer de Deelnemende dienst vraagt u te wachten is er sprake van instemming met het in rekening brengen van de wachttijd.
48	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 23	Dit is inconsequent. Het is eenvoudiger om direct naar een adres te rijden en direct door te bezorgen (product 5b), dan precies op een tijd ergens te zijn (5a). Bij de laatste type opdrachten moet je ruim op tijd aanwezig zijn om niet te laat te komen, en soms wachten om niet te vroeg te komen. Ook is het voertuig beperkt inzetbaar als de zending er eenmaal inligt bij een 5a-opdracht. Kortom 5a = duurder dan 5b. Verzoek dit aan te passen.	Wij gaan niet akkoord met dit verzoek. Voor een spoedrit moet er altijd een chauffeur beschikbaar zijn om binnen 45 minuten op iedere gevraagde locatie klaar te staan. Deze ritten zijn niet van te voren in te plannen. Daarnaast moet bezorging aansluitend op de snelst mogelijke manier plaatsvinden en is combineren dus niet mogelijk. Daarentegen zijn tijdsgebonden ritten (product 5a) vaak beter te plannen. De rit moet minimaal 8 uur van te voren worden aangevraagd. Deze ritten zullen vaak dagen van te voren worden aangevraagd en kunnen gecombineerd worden met andere ritten.
49	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 24	Wat staat hier over retour kilometers? Bedoelt u dat eventuele retourgoederen niet betaald worden? Of dat u auto en chauffeur niet meer wil betalen als ze leeg zijn op het laatste adres? Of iets anders?	Hiermee wordt bedoeld dat retourkilometers niet betaald worden. Oftewel enkel de beladen kilometers worden in rekening gebracht.
50	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 25	Aanbestedende dienst geeft aan dat voor productgroep 4 (combinatieritten) geldt dat het stoptarief/wachttarief vanaf de 4e stop in rekening mag worden gebracht. Inschrijver vraagt naar de achterliggende gedachte/reden waarom pas vanaf de 4 ^e stop wachttijd in rekening	Zie beantwoording vraag 41.

51	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 26	Definitie van een europallet. Kunt u hier een maximum hoogte en gewicht in benoemen?	Maximale hoogte 1,6 mtr. (afmeting van europallet 120 x 80). Er kan geen maximaal gewicht worden aangegeven.
52	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 26	Definitie van een rolcontainer. Kunt u hier een maximum afmetingen en gewicht in benoemen?	U mag uitgaan van een standaard PTT (PostNL) rolcontainer. Er kan geen maximaal gewicht worden aangegeven.
53	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 26	Definitie van een collo. Kunt u hier een maximum afmetingen en gewicht in benoemen?	Voor koeriersdiensten geldt dat een collo maximaal 25 kilogram is. Voor transportdiensten geldt dat een collo minimaal 25 kilogram is. Wanneer de collo een maximaal volume van de zending 0,5 m3 heeft, de langste zijde maximaal 1 meter lang is en de omtrek maximaal 2,5 meter is (waarbij de langste zijde wordt gemeten) valt deze onder de dienstverlening voor koeriersdiensten. Overschrijd de collo deze afmeting valt de rit onder transportdiensten.
54	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 29	Hoe gaat de opdrachtgever, indien het gewicht niet bekend is, er voor zorgen dat voertuigen niet overbeladen worden?	Bij de aanvraag geeft de klant het gewicht op. In gevallen dat bij aankomst blijkt dat het gewicht niet correct is treed de chauffeur in overleg met de Deelnemende dienst.
55	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 31	Wat verwacht aanbestedende dienst precies van de goederen beveiligd opslaan?	Aanbestedende dienst verwacht dat deze goederen in een afgesloten, brandveilige en beveiligde locatie, die voldoet aan actuele wet- en regelgeving, conform de gestelde eisen met betrekking tot ADR en/of geconditioneerde opslag en i.v.m. waarde indien nodig in apart afgesloten ruimtes worden opgeslagen voldoet. Dit betekent in ieder geval videobewaking en een alarm met opvolging. Daarnaast zijn er maatregelen getroffen tegen het onbevoegd wegnemen van producten uit de (beveiligde) ruimtes van de Opdrachtnemer.
56	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 31	Kunt u aangeven wat u minimaal verstaat onder beveiligd opslaan?	Zie beantwoording vraag 55.
57	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 32	We spreken een index af volgens welke we de tarieven kunnen aanpassen. Vervolgens ook dat dit jaarlijks kan en op welk moment. Dan wilt u dat gemotiveerd hebben en ondanks alle	Nee, de aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. De aanbestedende dienst zal haar goedkeuring niet onthouden indien het

			procesafspraken kunnen het toch nog ongegrond of onvoldoende gemotiveerd vinden. Los van dat het raar is een proces af te spreken en an de uitkomst te betwisten, geeft de inschrijver dit enorme onzekerheid. Als 1 of meerdere keren een indexatie geweigerd wordt, kan dat een gezonde exploitatie van dit contract in gevaar brengen. Verzoek dan ook deze zin eruit te halen.	indexeringsverzoek voldoet aan hetgeen is overeengekomen.
58	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 34	Zijn de repeterende Belgische locaties vooraf aan te geven	Deze repeterende rit kan aan verandering onderhevig zijn. Op dit moment betreft het een locatie in Hasselt. Gemiddeld wordt er 2 keer per maand geconditioneerd transport gevraagd naar deze locatie.
59	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 35	Zendingen dienen altijd goed verpakt te zijn, passend bij het transport waarvoor u ze aanmeld. Anders is er wettelijk ook geen aansprakelijkheid voor de opdrachtnemer en draait u op voor kosten die ontstaan als uw zending een andere zou beschadigen. Verzoek aan te geven dat u hiermee bekend bent.	De Opdrachtgever zorgt voor de juiste verpakkingen van zendingen. Echter heeft de Opdrachtnemer de zorgplicht om Deelnemende dienst te adviseren over het goed verpakken van de zending passend bij het transport. Indien Opdrachtnemer constateert dat hetgeen dat vervoerd dient te worden niet voldoet aan de minimale vereisten treed deze in contact met de Deelnemende dienst om te kijken naar een passende oplossing. De volgende bepalingen worden in de Raamovereenkomst opgenomen: Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan en/of verlies van de Producten vanaf het moment dat hij de Producten in ontvangst neemt tot het moment hij de Producten heeft afgeleverd. Opdrachtnemer is ontheven van deze aansprakelijkheid voor zover de schade aan en/of het verlies van de Producten is veroorzaakt door een omstandigheid die Opdrachtnemer niet heeft kunnen vermijden en voor zover Opdrachtnemer de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. Partijen komen overeen dat wanneer Opdrachtnemer de Producten in ontvangst heeft genomen zonder melding te maken van een uiterlijk zichtbare beschadiging dan wel van een tekort, aangenomen wordt dat die Producten in uiterlijk goede staat en

				zonder tekort door de Opdrachtnemer in ontvangst zijn genomen.
60	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 35	U geeft aan dat de opdrachtnemer zendingen dient te accepteren die op verschillende wijzen worden verpakt/aangeboden. Mogen we er vanuit dat de opdrachtnemer goederen altijd conform AVC wetgeving deugdelijk verpakt? Mag de chauffeur de goederen weigeren, indien de goederen onvoldoende deugdelijk of onjuist verpakt zijn? En geldt dit dan als annulering?	Zie beantwoording vraag 59.
61	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 36	U geeft aan dat "De Opdrachtgever bepaalt in welke productgroep de aangeboden zending hoort. Opdrachtnemer brengt het daarvoor geldende tarief in rekening. Indien hierover onduidelijkheid bestaat, kan alleen van productgroep worden gewisseld na overleg en met toestemming van de Opdrachtgever. Deze toestemming wordt schriftelijk vastgelegd in de elektronische bestelomgeving. Uitvoeren van de order in een andere productgroep zonder overleg vooraf betekent dat de order wordt gefactureerd zoals besteld." Indien bij aankomst blijkt dat de goederen anders zijn als omschreven en daardoor de rit niet kan worden uitgevoerd met het betreffende voertuig, dan verzoeken we om een aanvullende opdracht te boeken om zo de kosten te kunnen factureren van de auto die voor niets is gekomen en het nieuwe voertuig in een nieuwe opdracht te boeken. Kunt u hierin voorzien?	In de zeer uitzonderlijke gevallen dat bij aankomst blijkt dat dit het geval is, treedt de chauffeur in overleg met Opdrachtgever. Indien nodig plaatst opdrachtgever voor de te vervoeren producten een nieuwe opdracht.
62		Eis 37	Dit is onwerkbaar. De activiteiten in perceel 2 zijn zo divers dat niemand al deze opties kan bieden met eigen mensen en middelen. Hetzelfde voor perceel 1, met name mbt de aanrijtijden in geheel NL. Wij werken met serieuze partners als onderaannemers en die kunnen niet een jasje, vestje van ons in alle voertuigen leggen voor het geval dat nodig is.	De eis stelt dat een medewerker van Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers zich moeten kunnen legitimeren en een representatieve uitstraling hebben. Hieronder valt ook het zichtbaar hebben en/of kunnen maken voor welke Opdrachtnemer betreffende medewerker werkt.

			Verder maakt u inschrijven met onderaannemers of in combinatie de facto onmogelijk. Iedereen heeft immers een eigen huisstijl. Verzoek deze eis te laten vallen, danwel om te schrijven naar 'voor het grootste deel'.	
63	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 39	Geldt deze eis voor specifieke afleveradressen en voor alle dienstverlening, of ook voor adhoc opdrachten en spoedleveringen die wellicht moeten worden uitbesteed ? Heeft u een voorbeeld van deze eis, of kunnen we deze verklaring zelf opstellen?	Deze eis is altijd van toepassing, dus zowel voor adhoc als spoedleveringen. Eveneens geldt deze eis voor beide percelen, hoewel in praktijk dit vaker bij Perceel 2 – Binnenlandse Transportdiensten voorkomt. Tijdens de implementatiefase wordt een geheimhoudingsverklaring door Opdrachtgever opgesteld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het laten ondertekenen van deze geheimhoudingsverklaring door zijn personeel en Onderaannemers. Dit laat onverlet dat voor sommige Deelnemende diensten en/of ritten een aparte/extra geheimhoudingsverklaring moet worden ondertekend. Deze wordt verzorgd door de desbetreffende Deelnemende dienst.
64	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 40	U wens de aanwezigheid van een VOG in personeelsdossier te kunnen checken. Dit is in strijd met de AVG. Verzoek deze eis te laten vallen.	Slechts de woorden 'in de personeelsdossiers' komen te vervallen in eis 40. Op verzoek van Opdrachtgever moet Opdrachtnemer met behulp van een onafhankelijke derde partij kunnen aantonen dat de VOGnp van het ingezette personeel inclusief het personeel van Onderaannemers aanwezig zijn.
65	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 40	Voor de VOGnp beschikken we over de volgende functieaspecten: 11,12,13,21,36,37,38,41,43,61,62,63. Kunt u aangeven of we hiermee voldoende aan gestelde VOG eisen? Zo nee, kunt u aangeven welke nog missen?	Hiermee voldoet u aan de gestelde eisen.
66	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 40	U geeft aan dat vanaf ingangsdatum van de raamovereenkomst de VOG maximaal twee jaar oud mag zijn; hoeven deze VOG's tijdens de looptijd niet te worden vernieuwd, of is twee jaar de maximale ouderdom van een VOG gedurende de looptijd van het contract?	De VOG's van het in te zetten personeel mag gedurende de gehele contractperiode niet ouder dan 2 jaar zijn. Dit betekent dat in de loop van de contractperiode VOG's zullen moeten worden vernieuwd.

67	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 43	Kunt u aangeven hoeveel van welk type hulpmiddel u welke aantal in bruikleen verwacht van de inschrijver? Op die manier kunnen we een inschatting maken hoeveel van elk type middel benodigd is en deze meenemen in onze calculatie.	De aanbestedende dienst kan uw vraag niet beantwoorden. Het is belangrijk dat Opdrachtnemer over voldoende hulpmiddelen beschikt om de goederen zelfstandig en/of begeleiding te lossen op locatie van een Deelnemende dienst. Deze eis is niet bedoeld om hulpmiddelen langdurig ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever.
68	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 43	Pompwagens en dergelijke zijn onderhevig aan wettelijke keuringen. Dat betekent dat als we die overal maar neerzetten, we er geen controle meer over hebben. Verder is dit een kostenpost met een open eind. Dat is niet de bedoeling. Verzoek aan te geven hoe u dit ziet, en met welke aantallen we rekening moeten houden.	De hulpmiddelen (zoals bijvoorbeeld pompwagens) worden slechts ingezet bij het lossen en/of laden van de goederen. Opdrachtnemer kan de middelen aansluitend aan verzending of transport aanleveren en terugnemen, hetzij met Opdrachtgever afspraken maken over een tijdstip van beschikbaar stellen en inname. Deze eis is niet bedoeld om hulpmiddelen langdurig ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever.
69	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 44	Aanbestedende dienst stelt opdrachtnemer verplicht zorg te dragen voor de belading ook wanneer de belading door een derde dan wel door of namens Opdrachtgever is verricht. Inschrijver ziet de belading als een gedeelde verantwoordelijkheid, graag uw akkoord.	Zie beantwoording vraag 59.
70	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 45	Aanbestedende dienst stelt dat de Opdrachtnemer bij overnacht-, rij- en rustmomenten uitsluitend te parkeren op beveiligde parkeerplaatsen. Wat is volgens de aanbestedende dienst een beveiligde parkeerplaats?	Op beveiligde (vrachtwagen)parkeerplaatsen kunnen chauffeurs hun truck veilig parkeren, zodat de kans op ladingdiefstal en inbraken beperkt is. De beveiligde parkeerplaatsen moeten minimaal aan camera toezicht en verlichte (vrachtwagen)parkeerplaatsen voldoen.
71	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 45	Worden goedgekeurde rust- en parkeer plaatsen verstrekt door aanbestedende dienst aan opdrachtnemer	De aanbestedende dienst zal geen overzicht aanleveren met goedgekeurde rust- en parkeerplaatsen. Als opdrachtnemer dient u alle veiligheidsmaatregelen in acht te nemen. Onderstaande link kan worden gebruikt als een indicatief overzicht van beveiligde parkeerplaatsen. Het is aan Opdrachtnemer om te controleren welke parkeerplaatsen daadwerkelijk voldoen aan de gestelde eisen. https://www.iru.org/apps/transpark-app
72	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 47	U wilt dat de ontvanger een track and trace bericht ontvangt. Bij 'same day delivery' hanteren wij een realtime uitreiking (uw tariefgroepen 3,4	Het is onduidelijk wat u bedoeld met real time uitreiking.

			en 5). Mogen wij de aanname doen dat de gevraagde track and trace alleen van toepassing is voor tariefgroep 1 en 2?	De track and trace is van toepassing op alle product-/tariefgroepen.
73	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 47	Aanbestedende dienst verwacht het versturen van een automatisch (no reply) bericht wanneer er vertraging optreedt en wanneer er geleverd is. Inschrijver werkt met een online klantenportaal daarin ziet elke opdrachtgever wanneer de zending verwacht wordt en geleverd is. Zo is ook de aflevering online zichtbaar. Mocht een zending dusdanig vertraagd zijn dan wordt er pro actief contact op genomen per mail (of telefonisch). Graag uw akkoord dat inzicht in de aflevering alleen online binnen het TMS geschied?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
74	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 47	Voorziet de opdrachtnemer iedere opdracht van een e-mailadres van de ontvanger?	We gaan ervan uit dat u de Opdrachtgever bedoelt. Deze informatie wordt meegegeven met die orders waar track and trace richting ontvanger van toepassing is. Er wordt een aanvulling op eis 47 gegeven. Eis 47 luidt nu als volgt: De ontvanger dient per e-mail <u>en/of per SMS</u> een track and trace bericht te ontvangen met de geplande aankomsttijd en datum. Een automatisch (no reply) bericht moet worden verstuurd wanneer er vertraging optreedt en wanneer er geleverd is. Afhankelijk van de meegegeven informatie (email en/of telefoonnummer) stelt Opdrachtnemer de ontvanger op de hoogte. De notificatiemails en/of SMS'en dienen conform eisen Opdrachtgever en in vergelijkbare tekstuele aard te zijn.
75	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 48	Kunt u aangeven hoe u verwacht dat de papieren aanbiddingprocedure zal plaats vinden? Kunt u aangeven hoe een dergelijke aanbidding onze organisatie zal/kan bereiken?	In principe wordt verwacht dat dit niet of zeer sporadisch voorkomt. Er zal per geval worden gekeken wat voor Opdrachtnemer en Deelnemende dienst efficiënt werkt.
76	Bijlage 1 – Programma van Eisen	EIS 48	Aanbestedende dienst geeft aan dat orders aangekondigd en aangeleverd kunnen worden via verschillende aanleverprocedures en accepteert kosteloos minimaal de aankondiging/aanlevering middels het papieren orderformulier, e-mail en/of (via een koppeling naar) de elektronische	De Deelnemende diensten welke via de IPKD de orders melden verlopen via de koppeling TMS van de IPKD. Voor het IFV is de koppeling met Transsmart van toepassing. De Deelnemende diensten welke niet via de IPKD werken en rechtstreeks de orders aanmelden (zie

			bestelomgeving, of via een ander daar toe aangewezen centraal inkoopstelsel door een gemandateerd persoon per Deelnemende dienst. Inschrijver ontvangt graag een overzicht van de manieren waarop de orders afgelopen jaar zijn aangevraagd?	Bijlage 3) zoals de ZBO's, RWT's et cetera doen dit direct bij de Opdrachtnemer conform de aangegeven opsomming. Hier is geen overzicht van op te leveren.
77	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 48	Waarom maken we een koppeling met de IPKD als dit er staat?	De IPKD vertegenwoordigt niet alle Deelnemende diensten binnen deze aanbesteding. Daarom is deze koppeling van cruciaal belang. De Deelnemende diensten zoals de ZBO's, RWT's et cetera werken niet met de IPKD maar geven op verschillende wijze zoals in deze eis beschreven opdracht rechtstreeks aan de Opdrachtnemer.
78	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 50	U geeft aan dat u het TMS systeem van MendriX gaat gebruiken. Zorgt de leverancier van het TMS Systeem ervoor dat API koppelingen worden gemaakt met de systemen van de opdrachtnemer?	Het realiseren van de koppeling tussen het TMS van de IPKD (MendriX) en IFV (Transsmart) met het systeem van Opdrachtnemer betreft een wederzijdse inspanning en voor eigen kosten. Zowel Opdrachtnemer als IPKD/MendriX en IFV/Transsmart dienen werkzaamheden te verrichten om de koppeling te maken en te zorgen dat deze aan beide kanten werkt.
79	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Paragraaf 3.2 Implementatie dienstverlening	We missen de documentatie voor een koppeling met het TMS van het Instituut Fysieke Veiligheid. Kunt u deze toevoegen?	Zie beantwoording vraag 13.
80	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Paragraaf 3.2 Implementatie dienstverlening	U spreekt van een gestelde deadline. Wat is die? Verder is de oplossing niet heel helder. U stelt dat wij om de deadline te halen voldoende deskundigen beschikbaar moeten hebben. Met 9 vrouwen kun je een zwangerschap ook niet in 1 maand doen. Hoe ziet u dit?	Deze gestelde deadline gaat over het tijdig gereed maken van de koppelingen van het systeem van Opdrachtnemer met die van genoemde partijen. Voor een uitgebreide toelichting verwijzen wij naar: - Hoofdstuk 1.3 van het Beschrijvend document waarin tot in detail alles is aangegeven, ook met betrekking tot de genoemde data; - Bijlage A; - Het in wens 3 gevraagde implementatieplan.
81	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 52	ICT projecten vallen nog wel eens tegen in doorlooptijd en kosten. Met name dat laatste vinden wij niet redelijk om bij de opdrachtnemer neer te leggen. Vooral ook nu niet duidelijk is wat de IFV-koppeling inhoudt. Het voelt of u ons vraagt carte blanche geven, terwijl het uw project is. Het ligt dan ook in de lijn der logica dat	Zie beantwoording vraag 13 en vraag 37.

			opdrachtgever de kosten op zich neemt. Graag uw visie hierop.	
82	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 56	Graag ontvangen wij een beschrijving en de specs van de koppeling met IFV	Zie beantwoording vraag 13.
83	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 56	U spreekt over een koppeling met het Instituut Fysieke Veiligheid. Kunt u beschrijven wat voor koppeling dat is ?	Zie beantwoording vraag 13.
84	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 56	U spreekt over een koppeling met het Instituut Fysieke Veiligheid. Kunt u een bijlage formeren waar deze koppeling aan moet voldoen ?	Zie beantwoording vraag 13.
85	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 69	Inschrijver beschikt over een dedicated customer service. Deze staat tijdens kantooruren tot uw beschikking, zowel telefonisch als via mail. Voor de telefoon gelden de gebruikelijke belkosten. Is dit akkoord?	Ja dit is akkoord. Gebruikelijke belkosten zijn in orde. Echter mogen er geen additionele kosten in rekening worden gebracht.
86	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 69	Een telefoonnummer is natuurlijk nooit gratis. U bedoelt waarschijnlijk dat het u niets extra's kost op de reguliere belkosten. Graag uw bevestiging.	Zie beantwoording vraag 85.
87	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 75	Inschrijver heeft een kwaliteitsmanagementsysteem en is ISO 9001 gecertificeerd. Momenteel zijn wij procedures aan het implementeren voor ISO 27001 en ISO27002 waarbij wij streven om in 2022 ISO270001 en ISO27002 gecertificeerd te zijn. Inschrijver vraagt aanbestedende partij akkoord.	Inschrijver dient gedurende de gehele contractperiode te beschikken over een goed ingericht informatie beveiligingsmanagementsysteem dat periodiek door een onafhankelijke derde wordt getoetst op opzet en werking. Inschrijver dient, in het geval deze niet kan aantonen middels een certificaat, onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van het gevraagde ISO certificaat. In geval van afwijking dient door Inschrijver te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is. Daarnaast dient de Opdrachtnemer in het geval hij dit niet direct vanaf start uitvoering van de Raamovereenkomst het gevraagde ISO certificaat (of gelijkwaardig, zie ook beantwoording vraag 88) kan overleggen zich in te spannen om dit certificaat alsnog zo snel mogelijk te behalen.
88	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 75	Kunt u aangeven wat een gelijkwaardige norm voor ISO 27001 is? Hoe weet inschrijver of hij aan de gestelde eis voldoet?	Een andere norm op het gebied van informatiebeveiliging is SOC 2 type 2. Dat is een gelijkwaardig certificaat aan ISO 27001 –

				informatiebeveiliging die wordt getoetst door een onafhankelijke auditor. Zie ook beantwoording vraag 87.
89	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 75	Moet bij ingang van het contract voldaan worden aan de ISO-normen?	Zie beantwoording vraag 87.
90	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 75	Kunt aangeven hoe de opdrachtnemer dient aan te tonen te voldoen aan de NEN ISO 27002 eis gedurende de looptijd van het contract?	Zie beantwoording vraag 87.
91	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 78	U vraagt medewerking voor het opstellen van een Privacy Impact Assessment(PIA). Met welke vorm van medewerking moeten wij dan rekening houden ?	In samenwerking met Opdrachtnemer zal een Privacy Impact Assessment(PIA) document opgesteld worden. Hierbij levert de Opdrachtnemer in ieder geval informatie aan om de privacyrisico's op een gestructureerde en heldere manier in kaart te brengen.
92	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 78	De kosten zijn voor de opdrachtgever. Graag uw akkoord, of hoe u dit anders ziet.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van een Privacy Impact Assessment (PIA) aan Opdrachtnemerszijde is voor rekening van de Opdrachtnemer waarbij de kosten in redelijke verhouding zullen staan tot de grootte van de opdracht.
93	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 79	U heeft het over schaduwboekingen bij andere dienstverleners of daarin gespecialiseerde ondernemingen. Wordt hiermee bedoeld dat u dan gebruik gaat maken van andere opdrachtnemers dan de opdrachtnemer die deze aanbesteding krijgt gegund ?	Nee, hiermee wordt niet bedoeld dat we gebruik maken van andere Opdrachtnemers, maar het uitvoeren van controles bij de door u gecontracteerde onderaannemers, hulppersonen en/of derden.
94	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 80	Gegevens dienen tot 7 jaar na afloop van de overeenkomst opvraag te zijn door deelnemende diensten. Welke informatie zal dan worden opgevraagd?	Dit gaat over financiële administratie m.b.t. de wettelijke bewaringstermijn van bedrijven en zelfstandigen.
95	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 81	Volgens de relevante wetgeving is de verzender verantwoordelijk voor de juiste verpakking en labelling van ADR-zendingen. Graag uw bevestiging dat u hiervan op de hoogte bent.	Zie beantwoording vraag 59.
96	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 82	Kunt u aangeven hoeveel ADR zendingen er gemiddeld – bij benadering per jaar – door opdrachtgever zijn aangeboden?	Ja, dat is mogelijk wat betreft de aantallen over kalenderjaar 2020. In 2020 betrof het aantal zendingen met gevaarlijke stoffen bij ca. 35 ritten.

97	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 83	U geeft aan dat de aanvaarding geschiedt onder verantwoordelijkheid van de chauffeur van de opdrachtnemer. We missen hierin dat de verantwoordelijkheid van opdrachtafname in eerste instantie ligt bij de veiligheidsadviseur. Kunt u dit toevoegen?	De chauffeur van Opdrachtnemer heeft een zorgplicht om Deelnemende diensten te adviseren over het goed verpakken van zendingen, passend bij het transport en stemt dit vervolgens ook af. Indien een verpakking of transporteenheid niet goed verpakt is dan mag de chauffeur de zending weigeren, mits hij overleg heeft gehad met de veiligheidsadviseur van de Opdrachtnemer.
98	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 84	U geeft aan diepgevroren. Wij gaan er vanuit dat u hierin bedoelt -18 tot -22 graden. Is onze veronderstelling juist?	Dit is juist. Hoewel in de afgelopen periode er geen vervoer is voorgekomen onder de -22 graden willen we deze wel op offertebasis kunnen opvragen.
99	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 84	Wij missen de temperatuur van kamertemperatuur. Veel medicatie gaat op basis van het vervoer van kamertemperatuur. Zoals aangegeven dient er te worden voldaan aan de GPD richtlijn. Kunt u deze toevoegen?	Deze voegen we toe aan de eis. Daarbij merken we op dat in de afgelopen contractperiode hier nooit gebruik van is gemaakt en dat enkel wanneer specifiek op geconditioneerd vervoer wordt gevraagd deze opslag mag worden toegepast.
100	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 84	Hoe groot dienen de verschillende geconditioneerde ruimten te zijn?	Over het algemeen betreft het hier kratten met labmonsters. Inschatting is dat een voertuig van 10-12 m ³ voldoende is. Echter kan dit aan verandering onderhevig zijn. Afmeting zijn, bij indicatie, 200cm(lengte) × 200cm(breedte) × 250cm (hoogte).
101	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 84	Opdrachtnemer dient te beschikken over een opslagcapaciteit om in voorkomende gevallen de zendingen in een geschikte afgesloten en beveiligde ruimte op te slaan, waarbij eventuele speciale benodigde condities in acht worden genomen. Inschrijver vraagt aanbestedende dienst om meer uitleg en inzicht in de inschatting van het volume, de frequente en de duur van opslag per soort product?	Dit voor in Perceel 1 Binnenlandse Koeriersdiensten productgroepen 1 & 2 en Perceel 2 Binnenlandse Transportdiensten productgroep 4. In uitzonderlijke gevallen kan opslag buiten deze productgroepen gevraagd worden. Het meest voorkomend is één nacht en in voorkomende gevallen een weekend. Opslag betreft over het algemeen kratten met labmonsters.
102	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 84	U geeft aan dat geconditioneerde zendingen moeten worden opgeslagen bij opdrachtnemer. Wenst u opslag voor één nacht en dat u dan gebruik maakt van de koeriersdienst groep 1 of 2?	Zie beantwoording vraag 101.
103	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 84	Hoe vaak heeft u zendingen opgeslagen afgelopen 3 jaar en voor hoeveel dagen?	Er worden dagelijks zendingen opgeslagen, zie ook antwoord op vraag 101. Over het kalenderjaar 2020 zijn 34808 eenheden (pallets en rolcontainers) opslagen.

104	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 84	Waaraan moet de opslag van geconditioneerd vervoer voldoen?	Opslag dient ten alle tijden aan de geldende wet- en regelgeving te voldoen. De voorraadruimte is vorstvrij, droog, goed geventileerd en klimaat gereguleerd. Dit laatste houdt in dat het mogelijk moet zijn de zaken vallend onder de genoemde categorieën op geschikte klimatologische condities langdurig te kunnen bewaren. De voorraadruimte moet flexibel opgeschaald kunnen worden.
105	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 85	Kan het zijn dat er twee 'conditioneringsketens' in één rit afgehaald moeten worden?	In het repeterend transport zit op dit moment een weeklijst waarbij 1 wagen rijdt met 3 compartimenten (vries, gekoeld, normaal) en bij repeterend transport en koeriersdiensten (combo) een wagen met koelcompartiment in combinatie met normaal.
106	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 85	Draagt opdrachtgever zorg voor de verpakking van deze geconditioneerde zendingen ?	Opdrachtgever zorgt dat geconditioneerd transport verpakt is. Echter controleert en zorgt Opdrachtnemer dat de verpakking voldoet om in de aangeboden staat vervoerd te worden.
107	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 85	Kunt u aangeven hoeveel geconditioneerde zendingen er gemiddeld – bij benadering per jaar – door opdrachtgever zijn aangeboden?	Ja, het is mogelijk om een indicatie te geven over kalenderjaar 2020: 1370 ritten gekoeld, 220 met kleppenwagen, 1150 met bestelauto's met de temperatuur tussen 2 – 8 graden.
108	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 85	Verzoek aan te geven welke inhoud de genoemde compartimenten dienen te hebben en hoeveel van deze voertuigen nodig zijn.	De inhoud verschilt per zending. Zie beantwoording vraag 107 betreft afname van geconditioneerd vervoer. Het is aan de expertise van Opdrachtnemer om een inschatting te maken hoeveel voertuigen nodig zijn voor deze dienstverlening.
109	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 86	Zijn deze zendingen voorzien van een logger door de opdrachtgever?	Nee, Opdrachtgever voorziet zendingen niet van een logger.
110	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 88	Alles wordt digitaal afgehandeld. Volledig in lijn met uw eisen omtrent de databeschikbaarheid vanuit het TMS. Zo bezien gebruiken we geen fysieke vrachtbrieven meer. Verzoek die uit deze eis te halen.	Nee, de aanbestede dienst gaat niet in op uw voorstel om deze eis te veranderen. Het moet voor Opdrachtgever mogelijk zijn om fysieke vrachtbrieven op te vragen ter bevestiging van aflevering. Niet iedere deelnemer kan een digitale vrachtbrief ontvangen.
111	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 89	Ook hier mogen de vrachtbrieven eruit. Alles gaat digitaal.	Zie beantwoording vraag 110.

112	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 90	Is het niet aan de opdrachtgever om een order voor een retourzending aan te maken?	Dit is correct. Het woord Opdrachtnemer in de tweede zin moet vervangen worden met Opdrachtgever.
113	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 90 & Eis 121	Moet het mogelijk zijn retouren terug te koppelen, via de koppeling met de Deelnemende Dienst? Kan opdrachtnemer extra taken aanmaken voor de retour, na overleg met opdrachtgever?	Zie de beantwoording van vraag 112.
114	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 91	Dient er een registratie plaats te vinden van het te controleren ID-bewijs?	Nee, registratie dient niet plaats te vinden, echter binnen de werkprocessen van Opdrachtnemer moet de persoons/naamcontrole van de ontvanger, bij afgifte goed geborgd zijn.
115	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 92	U geeft aan dat er op Schiphol buiten de landsgrens moet worden gehaald of gebracht. Hoe vaak komt dit gemiddeld per jaar voor?	Dit is niet uit de data te halen. Er zijn dagelijks ritten naar Schiphol en minimaal wekelijks zijn deze buiten de landsgrenzen.
116	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 92	Wat zijn hiervoor de procedures en vereisten ? Zijn deze op de persoon of organisatie ?	Via onderstaande link staat meer informatie over procedures en vereisten: https://www.schiphol.nl/nl/werken-op-schiphol/pagina/help-jouw-mensen-werken-op-schiphol/
117	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 95	Als een rit afgebroken wordt blijven wij met de zending zitten. Wat wilt u dat we hiermee doen?	Eis 95 gaat over bij aankomst constateren. Als de zending niet wordt meegenomen is er geen sprake van een afgebroken rit. In andere gevallen gelden de eisen zoals opgenomen in eis 90, 97 en 101. In alle gevallen geldt dat er telefonisch overleg is tussen Opdrachtnemer en Deelnemende dienst om te bepalen hoe de situatie wordt opgelost.
118	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 113	Moet er een separaat veld worden opgenomen in de webservice voor de toevoeging op het huisnummer	Nee dit is niet nodig.
119	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 113	Volgens de AVC is de opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste en volledige invulling van de vrachtbrief. Een van de onderdelen is het gewicht. Indien dit niet is ingevuld is de chauffeur in overtreding en bestaat de kans op een boete; Hoe gaat u hier mee om als er de vrachtbrief niet voldoet aan de wettelijke eisen?	De afzender zorgt voor een volledig en naar waarheid ingevulde vrachtbrief. Desalniettemin draagt de chauffeur zorgplicht om onjuistheden en afwijkingen te melden bij de afzender. Indien de chauffeur constateert dat er een afwijking is dan treedt de chauffeur in overleg met de Deelnemende dienst. Als de chauffeur ervoor kiest om alsnog verder te rijden draagt Opdrachtnemer deze verantwoordelijkheid.

				Bij groupage transport kan Opdrachtgever niet aansprakelijk worden gesteld indien de chauffeur van opdrachtnemer ervoor kiest om elders bij te laden. De overschrijding van het maximum gewicht ligt dan bij de Opdrachtnemer.
120	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 113	We missen de volgende velden in het overzicht: UN-nummer, ADR-klasse, de temperatuur indien geconditioneerd transport wordt aangevraagd, land (voor buitenlandse ritten)	Aan eis 113 wordt toegevoegd: UN-nummers, ADR-klasse, temperatuur indien geconditioneerd vervoer en land.
121	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 125	Dienen alle onderaannemers aangesloten te zijn op het track & trace systeem van opdrachtnemer?	Ook ritten van Onderaannemers dienen inzichtelijk te zijn in het systeem.
122	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 133	U vraagt om alle rapportage perioden vanaf de start van de overeenkomst tot en met de rapportage maand. Gezien de hoeveelheid data lijkt het ons niet verstandig om zoveel data te exporteren maar ook om te ontvangen. Wellicht is het handiger om per maand extra data van de afgelopen maand te ontvangen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	In eerste instantie niet. De aanbestedende dienst wenst de genoemde gegevens maandelijks te ontvangen van zowel de rapportageperiode als cumulatief van voorafgaande periode.
123	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 143	U stelt een minimum van 5% van de uren. Aangezien opdrachtnemer ingehuurd wordt als flexibele schil, is de werkelijke afname van de uren nogal onvoorspelbaar. De ene week kan je dus ruim over de 5% zitten en een week later er dik onder. Zo bezien voegt een dergelijke eis alleen schijnzekerheid voor opdrachtgever en een hoop gedoe voor alle partijen toe. Verzoek deze eis te laten vallen of te koppelen aan een garantieafname.	De 5% geldt niet van dag tot dag. De ontwikkeling van social return zullen in kwartaal overleggen met categoriemanagement worden besproken en gerapporteerd. Over eventuele afname van de dienstverlening en de verhouding die dit heeft met social return zullen voortdurend gesprekken worden gevoerd. In het geval er minder of meer uren worden ingezet blijft het percentage hetzelfde maar verandert het uren dat u moet inzetten aan social return mee.
124	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 143	Als aanbestedende dienst vraagt u een percentage voor SROI. U vraagt hierbij een percentage over de gehele opdracht. Helaas is niet voor alle dienstverlening realistisch om aan het maximum percentage te voldoen, echter kunnen we als organisatie breed wel een hoger percentage realiseren. Kunt u toestaan dat dit percentage op organisatie niveau gerealiseerd mag worden in plaats van op basis van opdrachtwaarde?	Social return gaat om het extra inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt door de Opdrachtgever. Dit percentage moet als organisatie gerealiseerd worden middels proeftuinen en/of logistieke diensten via of in samenwerking met sociale ondernemingen. Het aantal uur is weliswaar gekoppeld aan de Raamovereenkomst. De invulling is aan de Opdrachtnemer en niet verplicht gekoppeld aan de uitvoering van de opdracht. Personen die worden

				ingezet om aan de social return verplichting te voldoen mogen niet dubbel meetellen voor andere opdrachten.
125	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 165	Klopt het dat de boete clause na 12 maanden ingaat?	Nee, dat is niet correct. De boeteregeling gaat in vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst voor perceel 1 Binnenlandse Koeriersdiensten, en direct na de overgangperiode voor perceel 2 Binnenlandse Transportdiensten. Opdrachtgever heeft het recht om een boete op te leggen wanneer er niet aan de KPI's wordt voldaan. Zie ook bijlage B Kritische Prestatie Indicatoren. Echter zal in de eerste maanden van de contractperiode nadruk worden gelegd op het verbeterplan, analyse en toelichting van een mogelijke geconstateerde afwijking voordat al dan niet een boete wordt opgelegd.
126	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 165	Geldt de genoemde boete per maand of per jaar?	De genoemde boete regeling gaat over een (eind)gemiddelde per kwartaal.
127	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 165	Deze eis impliceert een zeer nauwkeurig en tijdige aanlevering van data en fysieke goederen van de opdrachtgever, kunt u aangeven hoe hoog de huidige data en fysieke aanlever kwaliteit is?	De huidige datakwaliteit wordt tijdig aangeleverd en is nauwkeurig. Vertragingen worden geregistreerd en telefonisch besproken. De data komt tot stand door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
128	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 165	Is de huidige opdrachtnemer in staat om benoemde KPI's structureel te realiseren?	In de KPI's hebben wijzigingen plaatsgevonden in vergelijking met de vorige aanbesteding. De KPI's zijn realistisch gebaseerd op ervaringen uit het verleden en eigen dienstverlening.
129	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 165	Indien opdrachtnemer 1 eenmaal de 99% overkomstduur en overkomstzekerheid niet gehaald heeft, treedt de boete dan direct in werking?	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een boete op te leggen als niet wordt voldaan aan de KPI's. Opdrachtgever zal altijd naar redelijkheid en billijkheid kijken. Een goede analyse met verbeterplan van de oorzaken van het niet halen van KPI's kan als belangrijker worden geacht dan de boete.
130	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Paragraaf 8.1 Boeteregeling	Wij accepteren geen 1-zijdige boeteregeling. Verzoek deze te laten vallen of in evenwicht te brengen.	De boeteregeling wordt niet aangepast.
131	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Paragraaf 8.1 Boeteregeling	Er moet een anti-cumulatie afspraak in. Als bijv een voertuig met 6 zendingen de sloot in rijdt, krijgen we 6x straf. Dat is niet eerlijk. Dit beperkt te zijn per gebeurtenis. Verzoek dit aan te passen	De aanbestedende dienst gaat mee in het voorstel en beperkt dit tot per gebeurtenis.

132	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Paragraaf 8.1 Boeteregeling	Zoals gezegd kan uw wijze van controleren niet. Dit is in strijd met de AVG. Verzoek dit aan te passen	Zie beantwoording vraag 64.
133	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Paragraaf 8.1 Boeteregeling	De aard van de aanbesteding maakt dat het lastig inschatten is wat er precies wordt afgenomen. Het is dan ook niet goed mogelijk tevoren een inschatting te doen. Hoe oprecht je dat ook probeert, als er een berg werk bij komt of af gaat, zit je ernaast. Het geeft geen pas dat de degene die dit veroorzaakt dan nog een boete hiervoor wil geven. Verzoek deze boete eruit te halen, danwel dit risico uit de regeling te halen.	Social return wordt niet van dag tot dag bekeken maar over een langere periode. Wanneer er een berg werk bij komt heeft Opdrachtnemer de tijd om hierop te anticiperen. Inschrijvers worden via de wensen beloond voor de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Er is daarom een stok achter de deur nodig voor opportunistische inschrijvers.
134	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Paragraaf 8.1 Boeteregeling	Aanbestedende dienst geeft aan te willen werken met een boeteregeling bij overtreding overkomstzekerheid en -duur. Indien de overeengekomen overkomstduur met 2 uur of meer wordt overschreden, telt deze mee in deze clause. Graag uw bevestiging dat niet op tijd aankomen betekent dat het overeenkomen overkomst duur met 2 uur of langer wordt overschreden? Graag uw bevestiging.	Indien de overeengekomen overkomstduur met 2 uur of meer wordt overschreden telt deze mee in de boeteregeling.
135	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Paragraaf 8.2 Verzekering en aansprakelijkheid	Aansprakelijkheid (er daaruit volgend de verzekering) is altijd beperkt tot wettelijke maxima zoals benoemd in het BW. Verzoek aan te geven dat u hiermee bekend bent	Op grond van het Besluit ex artikel 8:1105 BW is deze toevoeging niet nodig. Artikel 1 en 4 van dit besluit luiden als volgt: Artikel 1 "De schadevergoeding die de vervoerder wegens het niet nakomen van de op hem uit hoofde van artikel 1095 van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek rustende verplichtingen mogelijkerwijs is verschuldigd, is beperkt tot een bedrag van € 3,40 per kilogram." Artikel 4 "De schadevergoeding die de vervoerder wegens het niet nakomen van de op hem uit hoofde van artikel 1096 van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek rustende verplichting mogelijkerwijs is verschuldigd, is onder voorbehoud van artikel 5 beperkt tot het bedrag van de vracht."
136	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Paragraaf 8.2 Verzekering en aansprakelijkheid	De marges in de logistiek zijn dun. Het is dan van geen enkele verhouding om carte blanche te vragen qua aansprakelijkheid.	Voor schade anders dan aan of in relatie tot een zending (zie het antwoord op vraag 138 over de twee type aansprakelijkheden) is de aansprakelijkheid

			Dit heb ik u uitgelegd bij de marktconsultatie. Ik ben dan ook benieuwd naar uw uitleg waarom u dit toch meent te moeten eisen.	beperkt tot een waarde die in verhouding staat tot de opdrachtwaarde van de raamovereenkomst. Dit is geheel in lijn met de aansprakelijkheidsclausule in de ARVODI 2018. Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. Hierin is in de aanbesteding een limitering gesteld. Aanbestedende dienst acht het niet opportuun om de aansprakelijkheid nog verder te beperken. De beperking van de aansprakelijkheid brengt immers al met zich dat de Staat of een Deelnemende dienst een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen uit gemeenschapsgeld. Naast een beperking van de aansprakelijkheid per schadeveroorzakende gebeurtenis is een beperking per contractjaar opgenomen.
137	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Paragraaf 8.2 Verzekering en aansprakelijkheid	U vraagt carte blanche te geven voor aansprakelijkheid. Er zou zich de situatie voor kunnen doen dat dit zover cumuleert dat de opdrachtnemer er aan onderdoor gaat. Een curator zou dan een harde casus hebben als hij, na vastgesteld te hebben dat hiervoor getekend is, bestuurdersaansprakelijkheid claimt omdat het nu eenmaal nogal roekeloos is om dit soort risico's aan te gaan. Als dan het eisen van deze vorm aansprakelijkheid wordt gezien als een onrechtmatige daad, rennen we helemaal in rondjes achter elkaar aan. Het is in ieders belang als we ons gewoon aan de regels van het algemeen maatschappelijk verkeer gelden houden. Graag uw visie hierop.	Zie beantwoording vraag 135 & 136.
138	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 171	Gevolgschade in de logistiek is nooit verzekeraar. Dus ook niet aan te tonen dmv een polis. Verzoek dit eruit te halen.	De aansprakelijkheid in de raamovereenkomsten is opgebouwd uit twee hoofdcomponenten, te weten 1) aansprakelijkheid voor verlies, beschadiging of vertraging van zendingen, zoals geregeld in het Nederlandse wegvervoersrecht Deel IV, titel 13 van Boek 8 Burgerlijk Wetboek en 2) aansprakelijkheid op grond van andere toerekenbare tekortkomingen in de nakoming op grond van verplichtingen in de raamovereenkomst. Aansprakelijkheid van vervoerder voor gevolgschade ten aanzien van beschadiging,

				verlies of vertraging van een Zending zou enkel via een bijzonder belang ex artikel 8:1107 BW kunnen worden overeengekomen. In principe zal hier geen gebruik van worden gemaakt bij de uitvoering van deze raamovereenkomsten en derhalve is dit niet opgenomen in de raamovereenkomsten.
139	Bijlage B – Kritische Prestatie Indicatoren	Paragraaf 1.3 Door wie wordt gemeten?	Er wordt gesproken over een onafhankelijke auditinstantie, die van alles meet (processen, kwaliteit, uitvoering & financiële verplichtingen); wat wordt hier mee bedoeld?	Met een audit wordt periodiek door een onafhankelijke externe partij getoetst of bepaalde processen binnen het bedrijf voldoen aan de gestelde eisen conform deze aanbesteding. Dit alles om continu te verbeteren en om certificering van de desbetreffende norm te blijven hanteren. Tijdens de externe audit wordt, op basis van bewijs, onderzocht of de organisatie voldoet aan de bepaalde (certificerings)norm. De externe auditor verzamelt hierbij concrete informatie aan de hand van bedrijfsdocumenten, registratieformulieren, eigen waarnemingen en interviews met medewerkers. Hierna worden alle vergaarde gegevens gecontroleerd en beoordeeld.
140	Bijlage 8 – Prijzenblad		U geeft de prijzen voor de opslag voor perceel 1 aan per zending. Kunt u dit tarief aanpassen naar een tarief per periode. Bijvoorbeeld opslag per m2 per dag, week, maand etc. Zodat u een juist vergelijk ontvangt tussen de verschillende aanbieders?	De bijlage wordt hierop aangepast en als nieuwe bijlage toegevoegd. Ter verduidelijking wordt opslag als apart onderdeel neergezet in plaats van onder het mom toeslag te plaatsen. Voor de helderheid beamen we dat langdurige opslag niet de bedoeling is van de dienstverlening. Voor beide percelen wordt opslag uitgesplitst in collo/rolcontainer/pallet/geconditioneerd per week. Er zijn geen andere wijzigingen in de bijlage. Dit houdt concreet in dat bijlage 8 – Prijzenblad hierbij is vervallen. Indiening van het oude prijzenblad zal leiden tot uitsluiting van uw inschrijving. U dient in plaats hiervan bijlage 8 – Prijzenblad V1.1 in te vullen.
141	Bijlage 8 – Prijzenblad		U geeft de prijzen voor de opslag voor perceel 2 aan per zending. Kunt u dit tarief aanpassen naar een tarief per periode. Bijvoorbeeld opslag per m2 per dag, week, maand etc. Zodat u een juist	Zie beantwoording vraag 140.

			vergelijk ontvangt tussen de verschillende aanbieders?	
142	Bijlage 8 – Prijzenblad		U geeft in het prijzenblad aan een maximumpercentage te hanteren voor de avond, nacht, zaterdag, zon- en feestdagen van 25%. Sommige toeslagen zijn conform de cao TLN beroepsgoederenvervoer qua kostencomponent hoger dan 25%. Kunt dit maximum laten vervallen?	Nee dit maximum blijft gehandhaafd. CAO gaat over lonen. De opslag gaat over het gehele tarief. Eveneens krijgt u tijdsgebonden opslag direct over een gehele rit, ook wanneer deze maar gedeeltelijk in een periode van tijdsgebonden opslag valt.
143	Bijlage 8 – Prijzenblad		U geeft in het prijzenblad aan bij de verschillende producten een gewicht tot 500kg. Kan het hierbij voorkomen dat een laadklep nodig is?	Ja dit kan zijn, in de order wordt duidelijk welk voertuig benodigd is voor de uitvoering.
144	Bijlage 8 – Prijzenblad		In de beoordeling van tijdsafhankelijke toeslagen zijn de zaterdag/zondag en feestdagen meegerekend voor de producten 1, 2 en 3. Dat klopt niet. Deze diensten zijn conform het beschrijvend document blz 15 alleen beschikbaar op Werkdagen. Verzoek dit aan te passen.	Dit zal nagenoeg altijd het geval zijn. Vindt er een rit plaats op zaterdag, zondag of feestdag, mag de toeslag worden toegepast. Dit is de reden dat deze tarieven worden uitgevraagd
145	Bijlage 8 – Prijzenblad		In de beoordeling van tijdsafhankelijke toeslagen zijn de zaterdag/zondag en feestdagen meegerekend voor de producten 3, 4 en 5. Dat klopt niet. Deze diensten zijn conform het beschrijvend document blz 16 alleen beschikbaar op Werkdagen. Verzoek dit aan te passen.	Zie beantwoording vraag 144.
146	Bijlage 8 – Prijzenblad		U waarschuwt voor een intensief (in tijd en geld) proces voor implementatie. Het is dan niet meer dan logisch de inschrijver hiervoor een bedrag op te laten nemen. Immers als flexibele schil kunnen werkzaamheden nu eenmaal verdwijnen waarmee de mogelijkheid dit terug te verdienen verminderd wordt. Dit bedrag zou dan niet mee moeten tellen in de beoordeling op prijs. U geeft zelf al voorbeelden waarbij de huidige uitvoerder een voordeel heeft als deze opnieuw een perceel gegund krijgt, op de implementatie zou het voordeel dan onredelijke groot worden. Een nieuwe implementatie is nu eenmaal het risico als je kiest voor aanbesteden.	IPKD heeft pas recentelijk een nieuw TMS. Eveneens in Instituut Fysieke Veiligheid een nieuwe Deelnemende dienst. De huidige leverancier is niet aangesloten op deze systemen. Dit betekent dat de huidige leverancier, net als alle andere gegadigden, een volledig nieuw implementatieproces moet doorlopen. De huidige leverancier is hier dus niet in een voordelige positie. Zie ook beantwoording vraag 37.

			Verzoek het prijzenblad hierop aan te passen, danwel te motiveren waarom de opdrachtnemer deze ongetwijfeld hoge en lastig in te schatten kosten dient te dragen, en waarom de huidige uitvoerder een dergelijk voordeel zou moeten hebben.	
147	Raamovereenkomst	Art. 1.2	Vervoersdiensten zijn hele specifieke diensten met haar eigen specifieke voorwaarden. Bent u derhalve bereid onze specifiek op onze dienstverlening uitgeschreven algemene voorwaarden te accepteren? Het betreft de Algemene Voorwaarden Goederenvervoer, Algemene voorwaarden vervoer gevaarlijke stoffen binnen NL en BE, algemene voorwaarden regeling gebruik hulpmiddelen.	Andere algemene voorwaarden worden niet geaccepteerd.
148	Raamovereenkomst	Art. 1.3	Door dit artikel zo te formuleren biedt u inschrijver geen enkele garantie op het uitvoeren van de dienstverlening, maar houdt u alle opties open om dit ook bij een andere partij onder te brengen. Kunt u dit artikel herformuleren?	Een Raamovereenkomst verplicht niet tot een minimale afname. Er geldt geen verplichting en dus ook geen garantie tot afname. Echter is een Deelnemende dienst verplicht gebruik te maken van deze Raamovereenkomst wanneer er behoefte is aan de gevraagde dienstverlening middels een externe partij. Er worden daarmee geen opties open gehouden om andere externe partijen voor de gevraagde dienstverlening in te zetten.
149	Raamovereenkomst (Binnenlandse Koeriersdiensten)	Art. 3	Punt 3 heeft als kop 'prijs en overige financiële bepalingen' maar gaat over het recht tot onmiddellijke opzegging/ontbinding. Dit is hetzelfde kopje als punt 6, kunt u dit aanpassen?	Dit wordt bij de ondertekening van de Raamovereenkomst aangepast. De titel van artikel 3 moet zijn: ontbinden en opzeggen.
150	Raamovereenkomst (Binnenlandse Transportdiensten)	Art. 3	Punt 3 heeft als kop 'prijs en overige financiële bepalingen' maar gaat over het recht tot onmiddellijke opzegging/ontbinding. Dit is hetzelfde kopje als punt 6, kunt u dit aanpassen?	Zie beantwoording vraag 149.
151	Raamovereenkomst	Art. 3.2	U hanteert vergaande mogelijkheden tot directe opzegging. Inschrijver gaat er vanuit dat er alleen opgezegd kan worden, indien er gegronde redenen zijn. Kunt u dit bevestigen?	Nee dat is onjuist. Artikel 3.2 van de Raamovereenkomst ziet niet op opzegging maar op buitenrechtelijke ontbinding. Indien de gevallen zoals opgenomen in sub a-e van dit artikel aan de orde zijn kan Opdrachtgever op grond van dit artikel de Raamovereenkomst buitenrechtelijk ontbinden.

152	Raamovereenkomst	Art. 4	De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is geregeld in Boek 8 en AVC 2002. Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is?	Dit artikel blijft van toepassing.
153	Raamovereenkomst (Transportdiensten)	Art 4.3	aansprakelijkheid 3m per gebeurtenis en 5m per contractjaar - klopt dit ook met de eisen ten aanzien van de verzekering in 4.12 waar een ander bedrag per gebeurtenis is genoemd?	Dit staat verkeerd in het concept Raamovereenkomst. In 4.12 moet staan € 3.000.000,- per gebeurtenis in plaats van € 300.000. Dit zal voor ondertekening van de Raamovereenkomst worden aangepast.
154	Raamovereenkomst	Art 4.4	In dit artikel staat een verwijzing naar eis 167. Klopt het dat hier eis 171 had moeten staan?	Dit is correct en wordt bij de ondertekening van de Raamovereenkomst aangepast.
155	Raamovereenkomst	Art. 5	Opdrachtnemer wenst geen boete(regelingen) te accepteren. Bent u bereid dit aan te passen?	De boeteregeling wordt niet aangepast.
156	Raamovereenkomst	Art. 5.1.a	Opdrachtnemer heeft enkel een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting. Derhalve zien we graag dat de KPI's hierop aangepast worden. Kunt u de KPI's bijstellen?	Zie beantwoording vraag 1.
157	Raamovereenkomst	Art. 5.3	Opdrachtnemer is niet akkoord met verrekening. Graag uit de overeenkomst verwijderen.	Artikel wordt niet uit de Raamovereenkomst verwijderd.
158	Raamovereenkomst	Art. 8.1	Vervoersdiensten zijn hele specifieke diensten met haar eigen specifieke voorwaarden. Bent u derhalve bereid onze specifiek op onze dienstverlening uitgeschreven algemene voorwaarden te accepteren? Het betreft de Algemene Voorwaarden Goederenvervoer, Algemene voorwaarden vervoer gevaarlijke stoffen binnen NL en BE, algemene voorwaarden regeling gebruik hulpmiddelen.	Zie beantwoording vraag 147.
159	Raamovereenkomst	Art. 8.3 en 8.4	Opdrachtnemer geeft geen garanties op onze dienstverlening, enkel een inspanningsverplichting. Bent u hiermee akkoord?	Zie beantwoording vraag 1.
160	Raamovereenkomst	Art. 8.6	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Indien en voor zover Opdrachtnemer niet aan de verplichtingen kan voldoen graag het uitgangspunt dat opdrachtnemer altijd eerst een redelijke termijn krijgt voor nakoming en oplossingen in overleg.	Opdrachtgever zal altijd proberen om voordat gebruik wordt gemaakt van dit artikel in gesprek te gaan met Opdrachtnemer. Echter, wanneer de Opdrachtnemer onbereikbaar is, of een specifieke (spoed)rit weigert om wat voor rede dan ook moet Opdrachtgever in staat zijn alsnog deze rit uitgevoerd te krijgen.
161	Raamovereenkomst	Art. 8.9 en 8.10	Graag verwijderen en aanpassen naar een algemeen artikel over de bescherming van data en persoonsgegevens, namelijk voor transportdiensten is geen	Er is inderdaad geen aparte verwerkingsovereenkomst nodig. Dat laat onverlet dat er met alle gegenereerde data (waar persoonsgegevens in kunnen zitten)

			verwerkersovereenkomst nodig. Vervoerder is aan te merken als Verwerkersverantwoordelijke. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens conform AVG.	zorgvuldig moet worden opgegaan. Er dient ten alle tijden te worden voldaan aan de AVG.
--	--	--	---	---