

**Aanbesteding:** Buitenlandse Dienstreizen  
**Aanbestedende Dienst:** Instituut Fysieke Veiligheid  
**Referentie:** IFV2021-EA-00093

**Toelichting:**

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
1                    raamovk art 5

**Vraag:**

Door deze facturatieprocedure dient inschrijver een gemiddelde betalingstermijn van 45 dagen te verschaffen. Inschrijver dient conform IATA-voorschriften airlines binnen 7 dagen te betalen. Is de AD bereid de betalingstermijn aan te passen naar 7 dagen na ontvangst van de factuur en de maandfactuur aan te passen naar weekfactuur?

**Antwoord:**

Het IFV hanteert een betalingstermijn van 30 dagen, maar het IFV is bereid om een passende oplossing te zoeken voor deze specifieke situatie.

**Beantwoord op:**    01-10-2021  
**Label:**                Inhoud

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
2                    PvE eis 2.12

**Vraag:**

Voor producten anders dan vliegtickets is geen gestandaardiseerde, geautomatiseerde calculatie en verrekening van CO2 compensatie beschikbaar. Is de AD bereid deze eis aan te passen naar enkel vliegtickets?

**Antwoord:**

Het IFV gaat niet akkoord met uw voorstel. Het IFV beschikt over informatie waaruit blijkt dat de compensatie breder beschikbaar is dan alleen vliegtickets.

**Beantwoord op:**    01-10-2021  
**Label:**                Inhoud

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
3                    PvE eis 2.12

**Vraag:**

Werkt de AD nu samen met een partij t.b.v. de inkoop van CO2-

equivalenten ter compensatie? Zo ja, welke partij is dat?

**Antwoord:**

Nee, het IFV heeft geen samenwerking voor de compensatie van CO2.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

PvE Eis 8.3

**Vraag:**

Systemen in de travel industrie voorzien niet in het kunnen rapporteren op wijziging- en annuleringskosten (incl no show) voor hotelboekingen. Is de AD bereid deze eis te latten vallen?

**Antwoord:**

Het IFV gaat niet akkoord.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

PvE eis 7.2

**Vraag:**

De door de Ad gestelde maximale responsetijd is voor klachten over onze eigen dienstverlening vanzelfsprekend akkoord. Voor klachten over reisdienstverleners (airlines, hotels, etc) zijn wij afhankelijk van de snelheid van deze partijen. Is de Ad bereid deze eis aan te passen?

**Antwoord:**

Het IFV past de eis aan naar:

Voor een klacht geldt een responsetijd van 24 uur voor een ontvangstbevestiging. Voor de klachtafhandeling geldt een doorlooptijd van maximaal vijf werkdagen. Indien het een klacht betreft waarbij externe partijen betrokken zijn dan wordt het IFV geïnformeerd over de voortgang en worden er passende afspraken gemaakt.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

PvE eis 5.3

**Vraag:**

Vanwege AVG en overige privacy wetgeving is inschrijver niet in staat haar personeel op maat advies te laten leveren over inentingen en visa. Inschrijver is in staat de Reiziger/ boekers van de AD te voorzien van weblocaties waar men online zelf deze inenting en visa- vereisten kan checken. Is de AD bereid deze eis aan te passen?

**Antwoord:**

Het IFV gaat niet akkoord. Het is niet van toepassing om op persoonsniveau aan te geven wat van toepassing is, maar de reiziger wel te adviseren en te informeren over de eisen en noodzakelijkheden ten behoeve van de reis.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

PvE Eis 4.1

**Vraag:**

Is de Ad bereid de openingstijden aan te passen naar 8:30 – 17:30?

**Antwoord:**

Het IFV gaat akkoord met uw voorstel.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

PvE eis 2.9

**Vraag:**

Reisadviezen zijn ten tijde van de Covid-19 pandemie sterk fluctuerend. Inschrijver is in staat om de relevantie links aan de AD te leveren maar is niet in staat proactief een up to date advies aan de AD te garanderen. Is de AD bereid deze eis te laten vallen?

**Antwoord:**

Het IFV gaat niet akkoord.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.****Onderwerp:**

9 beschijvend document p8

**Vraag:**

Waarom heeft de AD de opdracht een maximale contractwaarde van 900k gegeven?

**Antwoord:**

Elke aanbestedende dienst is verplicht om bij een aanbesteding de maximale contractwaarde bekend te maken, zodra het maximum is bereikt heeft de overeenkomst geen effect meer. Om enige ruimte te behouden heeft het IFV de maximale contractwaarde op € 900.000 geraamd.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

ARVODI Art 21

**Vraag:**

Indirecte schade is ongebruikelijk gezien de aart van onze dienstverlening in onze branche. Het is ook niet redelijkerwijs verzekeraar. Bent u bereid om indirecte schade, waaronder gevolgschade en gemiste opbrengsten, uit te sluiten van de aansprakelijkheid.

**Antwoord:**

Het IFV gaat akkoord.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

ARVODI Art 21.3

**Vraag:**

Wat verstaat u onder de totale waarde van de opdracht? Indien hiermee bedoeld wordt de reissommen, dan wijzen wij er op dat dit niet de opdrachtwaarde betreft voor inschrijvers en de aansprakelijkheid met toepassing van deze staffel disproportioneel is. Slechts de fee inkomsten betreffen de omzet en dus de opdrachtwaarde van inschrijvers. Bent u bereid de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag dat proportioneel is tot de fee inkomsten?

**Antwoord:**

De totale opdrachtwaarde betreft de reissommen plus de fees. Het IFV gaat niet akkoord met uw voorstel.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
12

**Onderwerp:**  
ARVODI Art 21.3.c en d.

**Vraag:**

Onbeperkte aansprakelijkheid, anders dan bij wet bepaald, is disproportioneel en derhalve niet acceptabel. Bent u bereid de aansprakelijkheden in art c en d te beperken tot een proportioneel bedrag?

**Antwoord:**

Het IFV verzoekt u om een voorstel te doen met een bedrag wat u proportioneel acht.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
13

**Onderwerp:**  
ARVODI Art 26.1

**Vraag:**

Beroepsaansprakelijkheid is in onze branche niet verzekeraar. Bent u bereid de verzekering te beperken tot bedrijfsaansprakelijkheid?

**Antwoord:**

Het IFV gaat akkoord.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
14

**Onderwerp:**  
Verwerkersovereenkomst

**Vraag:**

Wij zijn met betrekking tot het boeken van de reizen gegevens 'Verantwoordelijke' in plaats van 'Verwerker', aangezien wij in de praktijk de middelen van de verwerking zelfstandig moeten kunnen bepalen om onze dienstverlening uit te kunnen voeren. Net als de airlines, hotels, reserveringsystemen etc. dat zijn met betrekking tot de uitvoering van hun dienstverlening. Wij verzoeken u dan ook de Verwerkersovereenkomsten niet van toepassing te verklaren.

**Antwoord:**

Het IFV gaat akkoord, de Verwerkersovereenkomst komt te vervallen.

**Beantwoord op:** 01-10-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Voorwaarden

**Vraag:**

Is Opdrachtgever bereid om de algemene verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer secundair van toepassing te verklaren op de overeenkomst? Uw voorwaarden zullen hiermee voorrang blijven krijgen boven die van Opdrachtnemer.

**Antwoord:**

Nee, het IFV is niet bereid om de algemene verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer van toepassing te verklaren.

**Beantwoord op:** 01-10-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Gunningscriterium 1: Passend reisvoorstel

**Vraag:**

Het uitwerken van een case geeft geen enkele garantie dat u tijdens de contractperiode de gevraagde dienstverlening aangeboden krijgt. Het toont alleen aan dat inschrijver, al dan niet in staat is een proces te beschrijven. Op welke wijze gaat opdrachtgever borgen dat tijdens de samenwerking de dienstverlening zoals beschreven als antwoord op gunningscriterium 1 aangeboden zal worden door inschrijver tijdens de gehele contractperiode?

**Antwoord:**

De beschrijving van het proces geeft inzicht in de reële stappen. De inschrijving is onderdeel van het contract en het IFV zal de inschrijver hier gedurende de looptijd op monitoren.

**Beantwoord op:** 01-10-2021**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Gunningscriterium 1: Passend reisvoorstel

**Vraag:**

Het aangeboden tarief van inschrijvers is achteraf niet te controleren. Onze ervaring leert ons echter dat het tarief veelal onderdeel van de beoordeling is. Is het tarief van belang bij het uitwerken van de casus of wordt enkel de beschrijving van het proces beoordeeld?

**Antwoord:**

Het tarief is niet van belang. Enkel de beschrijving van het proces wordt beoordeeld bij gunningscriterium 1. Het beoordelingsteam heeft tijdens het beoordelen van de kwalitatieve criteria geen inzicht in de prijs.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Eis 4.1

**Vraag:**

Onze reguliere openingstijden zijn op werkdagen van 08:30 tot 18:00. Buiten onze reguliere openingstijden worden aanvragen verwerkt door onze eigen 24x7 service. Gaat Opdrachtgever hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 7.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Eis 8.3

**Vraag:**

Inschrijver heeft in het kader van de AVG een real-time online oplossing gebouwd voor het veilig inzien van management informatie. Bent u bereid een online abonnement hiervoor te accepteren? Deze oplossing is niet geheel kosteloos.

**Antwoord:**

De Inschrijver dient te voldoen aan het uitgevraagde in het PVE en het IFV gaat hiervoor geen betaald abonnement afsluiten.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

In cel C3 staan bedragen (EUR 25 – EUR 35). Kan Opdrachtgever aangeven of Inschrijver rekening dient te houden met deze bedragen en in welke hoedanigheid?

**Antwoord:**

C3 bevat de minimum en maximum fee voor de cellen C4 t/m C14. C16 bevat de minimum en maximum fee voor cel C17. Deze prijzen mogen op straffe van ongeldigheid niet worden onder- of overschreden.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
Eis 10.1

**Vraag:**

Opdrachtgever vraagt een fee per voltooide boeking uit. Is de aanname correct dat dit een fee per boeking per persoon betreft?

**Antwoord:**

Uw aanname is niet correct. In het prijzenblad staat bijvoorbeeld vermeldt 'per auto'. In dat geval betreft het geen fee per boeking per persoon.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
22

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

Op regel 28 (prijzenblad) geef Opdrachtgever aan dat minimum en maximum prijzen van toepassing zijn. Graag verneemt Opdrachtnemer deze minimum en maximum prijzen en daarnaast waar deze prijzen op van toepassing zijn.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 20.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
23

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

Opdrachtgever geeft aan dat minimum en maximum prijzen van toepassing zijn. Hoe zijn deze minimum en maximum prijzen tot stand gekomen?

**Antwoord:**

De prijzen zijn op basis van door het IFV verricht onderzoek vastgesteld.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
24

**Onderwerp:**  
Eis 1.2

**Vraag:**

Hoe borgt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer haar inkomsten uitsluitend ontvangt op basis van de fees die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer betaalt voor het verzorgen van het volledige boekingsproces?

**Antwoord:**

Eis 1.2 komt te vervallen.

**Beantwoord op:** 01-10-2021

**Label:** Uitvoering