

## Nota van Inlichtingen 1

Nota van inlichtingen	
<b>Aanbestedende dienst:</b>	IUC Belastingdienst
<b>Aanbesteding:</b>	Pakketdiensten binnen- en buitenland
<b>Referentienummer:</b>	IUC21-712

Let op: het prijzenblad is opnieuw gepubliceerd met alle toegezegde wijzigingen. De overige toegezegde wijzigingen worden gepubliceerd na de tweede Nota van Inlichtingen.

Nr.	Document / Bijlage	Pagina	Paragraaf / UE	Vragen / Opmerkingen	Antwoord (invullen door IUC)
1	ARVODI		Artikel 13	Is opdrachtgever bereid dit hele artikel wederkerig te maken?	Nee, dit artikel is slechts bedoeld voor opdrachtnemer aangezien deze in aanraking kan komen met vertrouwelijke informatie.
2	ARVODI		Artikel 15	Gezien het type dienstverlening en het inzetten van vele verschillende pakketbezorgers, kan Opdrachtnemer niet akkoord gaan met een veiligheidsonderzoek naar haar personeel. Kunt u dit verwijderen?	Dat is akkoord, artikel 15.3 is niet van toepassing op deze overeenkomst.
3	ARVODI		Artikel 15	Kunt u aangeven op wat voor procedures u doelt? Inschrijver kan daarnaast niet akkoord gaan met het overleggen van verklaringen omtrent gedrag, aangezien dit privacygevoelige informatie is.	De procedures waar in artikel 15.1 aan gerefereerd wordt zijn de geldende regels op locaties.
4	ARVODI		Artikel 18.3	Dit is een 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/verwijderen?	Nee. Van deze bevoegdheid maakt opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur of facturen en er naar zijn oordeel geen minder ingrijpende wijze is om de factuur of facturen op inhoudelijke juistheid te controleren.
5	ARVODI		Artikel 20	Eventuele termijnen zijn indicatieve termijnen. Dit artikel is daarom praktisch niet-uitvoerbaar. Is opdrachtgever bereid om dit artikel te laten vervallen?	In ARVODI 2018, artikel twintig wordt niet gesproken over termijnen. Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet en kan op dit moment daarom niet antwoorden.
6	ARVODI		Artikel 21.5	Is opdrachtgever bereid dit artikel te laten vervallen, in ieder geval voor zover dit artikel ziet op aanspraken van derden? Hiervoor kan Opdrachtnemer uiteraard niet instaan.	Dit artikel ziet toe op die gevallen waarbij opdrachtnemer of haar onderaannemers gebruik maken van zaken van opdrachtgever.  Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor haar eigen handelen en dat van haar onderaannemers en de gevolgen daarvan. Aanbestedende dienst is daarom niet akkoord met laten vervallen van ARVODI artikel 21.5. Aanbestedende dienst kan wel aangeven dat voor zover bekend niet tot zeer beperkt zaken in gebruik worden gegeven aan opdrachtnemer.
7	ARVODI		Artikel 22.6	Is opdrachtgever bereid dit artikel te laten vervallen? Zo niet, is opdrachtgever bereid een opzegtermijn op te nemen van zes (6) maanden? Opzegging te allen tijde zonder opzegtermijn is niet acceptabel voor Opdrachtnemer.	Nee, aanbestedende dienst is niet bereid dit artikel te laten vervallen. In artikel 7.11 van de raamovereenkomst is wel reeds rekening gehouden met een opzegtermijn van 3 maanden.  Aanbestedende dienst wil toelichten dat dit artikel niet zomaar gebruikt wordt en dat aanbestedende dienst niet de intentie heeft terug te vallen op dit artikel.

8	ARVODI		Artikel 24	Kan opdrachtgever toelichten aan welke IE rechten en gebruiksrechten zij denkt?	Aanbestedende dienst heeft dit artikel opgenomen om te kunnen voorsorteren op bijvoorbeeld het in gezamenlijkheid uitwerken van nieuwe diensten.
9	ARVODI		Artikel 26.2	Opdrachtnemer kan alleen certificaten van verzekering overleggen. Is dit akkoord voor opdrachtgever?	Akkoord, mits hieruit afdoende blijkt dat opdrachtnemer verzekerd is conform afspraak.
10	ARVODI		Artikel 27.4	Opdrachtnemer kan dergelijke arbeidsvoorwaardelijke afspraken niet verstrekken. Kan opdrachtgever akkoord gaan met het schrappen van dit artikellid?	Aanbestedende dienst behoudt dit artikel, maar staat open voor aanpassingen aan het artikel. Aanbestedende dienst nodigt inschrijvers uit om een voorstel voor aanpassing van dit artikel te doen in de volgende vragenronde.
11	ARVODI		Artikel 28	Opdrachtnemer ziet het belang van dit artikel niet in de context van deze aanbesteding, terwijl het artikel wel allerlei verplichtingen oplegt met vergaande praktische implicaties. Is opdrachtgever bereid om dit artikel te laten vervallen?	Nee, aanbestedende dienst is hier niet toe bereid. Dit artikel ziet vooral op integriteit en voorkomen van belangenverstremgeling. Aanbestedende dienst herkent het beeld van de opgelegde verplichtingen niet.  Gezien de aard en de omvang van de opdracht, het gegeven dat dit een rijksbrede aanbesteding betreft en het belang dat opdrachtgever aan integer gedrag van haar medewerkers en haar opdrachtnemers hecht ziet aanbestedende dienst geen aanleiding om hiervan af te wijken.
12	ARVODI		Artikel 3.1 en 3.2	Inschrijver kan geen garanties geven inzake pakketbezorging. Kan opdrachtgever accepteren dat het een inspanningsverplichting betreft?	Nee, aanbestedende dienst is hier niet mee akkoord. Aanbestedende dienst is van oordeel dat de specificatie van opdracht nageleefd dient te worden en dat in de specificatie van de opdracht duidelijke kaders staan over de gevolgen van niet nakoming. Ook wordt overmacht afgekaderd. Aanbestedende dienst houdt hier aan vast.
13	ARVODI		Artikel 5	Eventuele aangegeven termijnen zijn indicatieve termijnen en expliciet niet te kwalificeren als fatale termijnen. Kunt u bevestigen dat als uitgangspunt geldt dat in geval van het niet halen van een termijn Opdrachtnemer altijd eerst een redelijke termijn krijgt voor nakoming alvorens sprake is van verzuim?	In ARVODI 2018, artikel vijf wordt niet gesproken over termijnen. Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet en kan op dit moment daarom niet antwoorden.
14	ARVODI		Artikel 6.1, 6.2 en 8.1	Is opdrachtgever bereid te accepteren dat dit voor logistieke dienstverlening niet werkbaar is/niet kan worden gespecificeerd aangezien gebruik wordt gemaakt van een standaard netwerk en op voorhand niet is vast te tellen welke pakketbezorger (al dan niet als derde) uitvoering daaraan zal geven?	Aanbestedende dienst is bereid een op voorhand overhandigde lijst met derden in behandeling te nemen conform artikel 8 ARVODI.  Aanbestedende dienst hanteert daarbij als uitgangspunt dat u geen overzicht hoeft te geven van de in te zetten zzp'ers. De aanbestedende dienst verwacht van u een overzicht van onderaannemers met een aanzienlijk aandeel in de dienstverlening.
15	Beschrijvend document	11	§2.2.2 Pijler 2: Kracht door eenvoud	Er wordt gebruik gemaakt van herkenbare servicekaders, zoals bijvoorbeeld : - buitenland binnen 1 tot 16 dagen (zie servicekader in bijlage A specificatie van de opdracht). In deze servicekaders is andere range verwoord. Wat is leidend?	De servicekaders zoals verwoord in bijlage A specificatie van de opdracht, hoofdstuk 5 (servicekaders Overkomstduur en Overkomstzekerheid) zijn leidend.
16	Beschrijvend document	13	§2.3.1 scope	De gewenste overkomstduur (buitenland) is bezorging binnen veertien werkdagen (zie servicekader in bijlage A). In deze servicekaders is andere range verwoord. Wat is leidend?	De servicekaders zoals verwoord in bijlage A specificatie van de opdracht, hoofdstuk 5 (servicekaders Overkomstduur en Overkomstzekerheid) zijn leidend.

17	Beschrijvend document	21	§3.4.3 Kerncompetenties	Bij kerncompetentie 1 (en kercompetentie 2) stelt u onder de 1e bullit: - alle referenties hebben betrekking op hetzelfde boekjaar. Bedoeld u boekjaar of kalenderjaar?	Beiden mag.
18	Beschrijvend document	32	6.2 planning	Een van de activiteiten is een '(digitale) bijeenkomst waar ingegaan wordt op uw vragen'. Kunt u toelichten wat hier de bedoeling van is?	Op 27 januari 2022 is gelegenheid voor een gesprek tussen de Aanbestedende dienst en individuele potentiële inschrijvers. Doel van van deze gesprekken is om, bij iedere individuele potentiële inschrijver afzonderlijk, te toetsen of de beantwoording van de vragen voldoende duidelijk is.  Tijdens het gesprek is ruimte voor: - Het verduidelijken van eerder schriftelijk gestelde vragen en bepaalde daaraan ten grondslag liggende beweegredenen door een potentiële inschrijver, en; - Het verduidelijken van antwoorden zoals gegeven in de Nota's van Inlichtingen en bepaalde daaraan ten grondslag liggende beweegredenen door de Aanbestedende dienst.  Benadrukt wordt dat het niet toegestaan is om tijdens het gesprek niet eerder schriftelijk gestelde vragen te stellen.
19	Beschrijvend document		Artikel 1.2.2	Bent u bereid om verlenging met wederzijds goedkeuren te laten plaatsvinden?	Opdrachtgever wil hierin bepalend zijn, daar de kosten voor het doorlopen van een aanbesteding aanzienlijk zijn. Uiteraard neemt Opdrachtgever in haar afweging rondom het gebruik maken van een verlengingsoptie de wens van opdrachtnemer mee.
20	Beschrijvend document		Artikel 2.5	Kunt u mogelijke herzieningen van de opdracht wederkerig maken (bv. in het geval er bij de opdrachtnemer iets verandert binnen de dienstverlening)?	Aanbestedende dienst is van mening dat de voorbehouden over ontwikkeling en innovatie hier reeds voldoende houvast voor bieden. Aanbestedende dienst is daarmee niet bereid artikel 2.5 aan te passen.
21	Beschrijvend document		Artikel 3.1	Voor de uitvoering van de dienst maken we gebruik van onderaannemers. Hoe moeten we hiermee omgaan met de UEA?	Conform 5.1.3 dient een onderaannemer een UEA in te dienen indien deze onderaannemer nodig is om geschiktheid aan te tonen (zie paragraaf 5.1.3 ad 1). Wordt een onderaannemer ingezet zonder dat deze inzet nodig is om geschiktheid aan te tonen, dan hoeft de onderaannemer geen eigen UEA in te dienen (zie paragraaf 5.1.3 ad2).
22	Beschrijvend document		Artikel 3.4	Mogen we opdrachtgever benaderen om als referent op te voeren?	Ja, dat is toegestaan.
23	Beschrijvend document	4	bijlagen in te dienen documenten	In een van de onderste regel wordt gevraagd om een Kopie certificaat IS 270001 of gelijkwaardig. Bedoeld u hiermee ISO 27001?	Correct, dat moet ISO 270001 of gelijkwaardig zijn
24	Bijlage A	36	Eis 104	Inschrijver kan een CO2-uitstoot per pakket opleveren, echter kunnen we dit niet klantspecifiek opleveren, maar koppelen we dit aan het omzetaandeel per opdrachtgever. Volstaat dit voor u?	Dit volstaat voor nu. Na de implementatie wordt van opdrachtnemer een plan van aanpak verwacht om dit te bewerkstelligen.
25	Bijlage A	36	Eis 104	Wat bedoelt u met aflevergebied? Kunt u dit specificeren?	Het beeld van aanbestedende dienst is dat ritten binnen bepaalde postcodegebieden plaats vinden en/of te bundelen zijn om de meest efficiënte routes in te kunnen plannen. Denk bijvoorbeeld aan de regio Den Haag.

26	Bijlage A	8	Eis 11	Risicodossiers zijn bij ons bedrijfsbreed uitgerold. Qua werkdruk is het onmogelijk om hier om klantniveau een dossier van bij te houden. Kunt u de eis hierop aanpassen?	De aanbestedende dienst zal het volgende in UE 11 wijzigen: ...'Opdrachtnemer houdt daarom een risicodossier bij waarin hij proactief risico's identificeert (inclusief kans, impact en daaruit voortvloeiende risicoscore), minimaliseert en beheersmaatregelen opneemt. Als zich toch een risico voordoet wordt waarin de risico's die zich hebben voor gedaan, worden geregistreerd en mitigerende maatregelen zijn genomen. Deze wordt alleen in het uitzonderlijke geval daar het de dienstverlening van opdrachtgever raakt met de categorie besproken.
27	Bijlage A	38	Eis 115	Inschrijver heeft op meerdere KPI's gereageerd en gevraagd de geldende eis aan te passen. Zoals sommige KPI's nu uitgevraagd zijn kunnen wij niet akkoord gaan met de boetebepaling.	De KPI's zijn aangepast en worden naar aanleiding van vraag 20 t/m 24 verder en bijhorende antwoorden hierop aangepast in Bijlage A. Het boetebeding blijft gehandhaaft.
28	Bijlage A	39	Eis 115	De calculatie achter het boetebeding is ons niet helder, kunt u dit verder toelichten/verduidelijken?	Als er in de afgelopen 12 maanden in 3 maanden de score niet gehaald is, dan treedt de boete à €1000 in werking. De calculatie is de wijze hoe de te betalen boete terug komt bij de Deelnemend dienst (in verhouding tot het aantal pakketten dat betreffende Deelnemende dienst heeft gestuurd).
29	Bijlage A	39	Eis 116	Het boetebeding bij deze eis is ons niet helder, wat zijn de geldende termijnen en hoe wordt dit berekend?	Er wordt periodiek door opdrachtnemer gerapporteerd over de inzet op SROI. Hierna wordt terug gekeken op de laatste 12 maanden of de KPI gehaald is. Is dat niet het geval dan treedt de boeteclausule in werking.
30	Bijlage A	23	Eis 117	U eist een '7' voor de afhandeling van klachten en dit is KPI waar inschrijvers op beoordeeld worden. Wij werken sinds kort met een NPS score graag hebben wij de vrijheid om in onderling overleg deze score naar u te vertalen. Kunt u de eis tevens wijzigen indien voldoende gelijk blijft dat hier geen boetebeding tegenover staat?	Aanbestedende dienst is akkoord met het gebruik van een NPS score om de klanttevredenheid te meten. Zie ook antwoord op vraag 25 met betrekking op UE 61. UE 117 blijft echter ongewijzigd.
31	Bijlage A	8	Eis 12	Zowel u als klant als onze klantenservice kunnen dit opvragen voor een periode tot maximaal 1 jaar. Kunt u de eis hierop aanpassen?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord en heeft de voorkeur om de track and trace gegevens op een andere wijze minimaal 2 jaar beschikbaar te hebben. De aanbestedende dienst zal UE 12 als volgt aanpassen: ...'Daarnaast zijn track and trace gegevens in de elektronische bestelomgeving minimaal een jaar beschikbaar en zijn de de track and trace gegevens bij voorkeur op een andere wijze minimaal 2 jaar beschikbaar.'...
32	Bijlage A	9	Eis 14	We veronderstellen dat u alles aanlevert conform branchebrede aanlevervoorwaarden. Folie en wikkels zijn niet branche geaccepteerd, kunt u de eis hierop aanpassen?	De aanbestedende dienst zal UE 14 aanpassen: ...'die conform branchbrede aanlevervoorwaarden verpakt zijn in verschillende soorten, zoals kartonnen verpakkingen.'...
33	Bijlage A	15	Eis 33	Wij nemen aan dat dit voor een zeer beperkt aantal deelnemers gaat gelden. Kunt u deze deelnemer(s) specificeren?	Deze aanname is correct. Echter de aanbestedende dienst kan op dit moment niet specificeren om welke deelnemende dienst dit gaat. De contractmanager van categorie Logistiek zal dit tijdens de implementatie bespreken.
34	Bijlage A	15	Eis 34	Wij hebben geen factuurrelatie met de individuele deelnemers. Deze informatie is terug te vinden in de elektronische bestelomgeving. Graag uw akkoord.	Akkoord indien sprake is van centrale facturatie (als niet van leverancier gewisseld wordt) en met uitzondering voor nieuwe deelnemers (TNO en Politie) waar het mogelijk wél van toepassing is. Dit zal tijdens de implementatie worden besproken.

35	Bijlage A	15	Eis 35	Inschrijver biedt u de benodigde hulpmiddelen voor de verzending en het transport van pakketten. Labels blijven de verantwoordelijkheid van de deelnemende diensten zelf. Kunt u deze eis daarop aanpassen?	De aanbestedende dienst is akkoord. Het is niet nodig de eis hierop aan te passen. Op de juiste manier aanbieden voor verzending met labels is reeds in UE7 afgedekt.
36	Bijlage A	16	Eis 38	Voor België is een pakket niet verzekerd tot 500 euro. Het is wel mogelijk deze te verzekeren maar u betaalt hiervoor een toeslag. Bent u zich hier bewust van?	Nee daar is aanbestedende dienst zich niet bewust van omdat dit in eerdere evaluaties en emailwisseling niet aan aanbestedende dienst is medegedeeld. Desalniettemin wordt UE38 aangepast. Hier wordt toegevoegd dat voor België een toeslag mogelijk is voor dit product. Ook het prijzenblad wordt hierop aangepast.
37	Bijlage A	5	Eis 4	Conform branchevoorwaarden moeten alle pakketten voorzien zijn van de benodigde adresinformatie en labels. Dit i.v.m. de traceerbaarheid van uw pakketten in ons proces. Bent u de bereid de eis hierop aan te passen?	De aanbestedende dienst zal aan UE 7 (dus niet aan UE 4) het volgende toevoegen: ...'De deelnemende diensten melden vooraf pakketten online aan en voorzien alle pakketten van de benodigde adresinformatie en labels'... .
38	Bijlage A	17	Eis 41	De pakketten van buiten EU waar inkларingskosten en BTW voor betaald moeten worden door ontvanger vallen buiten deze overeenkomst nemen wij aan?	Deze aanneme is niet juist. De pakketten van buiten EU waar inkларingskosten en BTW voor betaald moeten worden door ontvanger vallen niet buiten deze overeenkomst.
39	Bijlage A	18	Eis 44	Het is mogelijk om incidenteel een haalrit te wijzigen, echter moet dit een dag van tevoren doorgegeven worden (m.u.v. piekperiode). Wij kunnen ad hoc geen haalritten aanpassen in verband met reeds gemaakte planningen. Kunt u deze nuance toevoegen aan de eis?	De aanbestedende dienst zal UE 44 als volgt aanpassen: ...'doorgegeven te hebben. Eventuele ad hoc verzoeken kan opdrachtnemer afwijzen als gevolg van reeds gemaakte planningen'... . Onder piekperiode wordt verstaan: de laatste zes weken van het kalenderjaar.
40	Bijlage A	18	Eis 48	Pakketten kunnen uitsluitend aangeboden worden met rolcontainers of pallets. Kunt u dit wijzigen?	De aanbestedende dienst gaat dit niet wijzigen omdat in UE 48 is opgenomen 'of zoals de deelnemende diensten het nu hebben georganiseerd'. Aanbestedende dienst is van mening dat als er sprake is van slechts een kleine hoeveelheid pakketten er geen rolcontainer of pallet bij deelnemende dienst aanwezig zal zijn. Uit rapportages van de huidige leverancier blijkt dat een aanzienlijk aandeel van de haallocaties pakketten aanbiedt in postzakken.
41	Bijlage A	19	Eis 50	Kunt u deze eis extra toelichten, voor ons is op dit moment niet helder wat u precies bedoelt. Wat bedoelt u met het onderhouden van de referentie en structuur?	In uw bestelomgeving moet het mogelijk zijn om de Overheidsreferentienummers (ook genoemd Raamwerknummers) in te vullen, of via een koppeling vanuit uw bestelomgeving met uw unieke organisatie/relatienummers, te koppelen aan deze unieke Overheidsreferentienummers. Zodat alle opdrachten één op één herleidbaar zijn naar de opdrachtgevende organisatie. En de facturen op deze Overheidsreferentienummers op deze wijze gespitst worden.
42	Bijlage A	19	Eis 52	Andere producten uit de aanbesteding zullen ook zichtbaar blijven in de bestelomgeving, hier kunnen wij niet van af wijken. Is dit akkoord voor u?	Dat is akkoord en heeft niet onze voorkeur. Zolang het verkeerd gebruik van producten (productcodes) en het inkopen van diensten buiten de bestaande raamovereenkomst (maverick-buying) niet mogelijk is, mogen andere producten dan die afgesproken zijn in de overeenkomst zichtbaar zijn.
43	Bijlage A	19	Eis 52	Opdrachtnemer wenst het recht te behouden om productcodes te wijzigen indien dit genoodzaakt is. Uiteraard doen we dit niet zonder eerst met u in overleg te treden. Is dit akkoord?	Akkoord. De aanbestedende dienst benadrukt het woord 'zelfstandig' in UE 52. Hierom zal altijd tijdig overleg zijn met de categorie Logistiek.

44	Bijlage A	19	Eis 53	Onderhoud gebeurt continu, soms met meerdere releases per week. Het is niet realistisch om klanten hier elke over te informeren. Uiteraard zijn er checks & balances ingebouwd om ervoor te zorgen dat alles blijft werken. Kunt u deze eis verwijderen?	Nee, UE 53 zal niet worden verwijderd, maar wordt aangepast naar: Indien de wijzigingen in de nieuwe release invloed hebben op de operationele werkzaamheden van deelnemende diensten en het effect heeft op de beschikbaarheid van het klantenportaal in de zin dat dit vertraging of niet kunnen uitvoeren van de werkzaamheden als gevolg heeft, dan moet dat veertien dagen van tevoren gemeld zijn en een back up als alternatieve oplossing -welke naar tevredenheid van de opdrachtgever is-, worden ingevoerd.  In aanvulling daarop informeert Opdrachtnemer in die gevallen de deelnemende diensten over de wijzigingen en de impact op hun werkzaamheden.
45	Bijlage A	19	Eis 55	Opdrachtnemer hanteert geen bulkzendingen in de pakketten divisie. Hierdoor kunnen wij niet voldoen aan de door u gevraagde eisen. Kunt u de eis verwijderen of aanpassen?	De aanbestedende dienst zal in UE 55 het volgende verwijderen: <del>...'Indien het aantal pakketten groter dan of gelijk is aan 20, wordt deze zending gezien als een bulkzending. Iedere deelnemende dienst heeft haar eigen voorkeur bij het aanmelden hiervan. De opdrachtnemer stemt dit in de implementatieperiode met de deelnemende dienst af, waarbij het aanmaken van eigen unieke productcodes tot één van de mogelijkheden toebehoort'....</del> . Bij implementatie van de overeenkomst gaat opdrachtgever met opdrachtnemer in gesprek over de wijze waarop deelnemende diensten ontzorgt kunnen worden bij verzending van twintig of meer pakketten tegelijk. Denk hierbij aan de mogelijkheid om een adresbestand te uploaden in plaats van alle pakketten los aan te melden.
46	Bijlage A	19	Eis 55	Het aanmaken van eigen unieke productcodes behoort niet tot de mogelijkheden. Kunt u dit gedeelte van de eis verwijderen?	Nee de aanbestedende dienst zal dit gedeelte niet verwijderen en verwijzen naar de beantwoording op vraag 14 inzake UE 52.
47	Bijlage A	20	Eis 56	Hier kunnen we niet mee akkoord gaan. Indien het pakket niet goed is aangemeld, nemen dit alsnog mee. Hier berekenen we echter wel een toeslag voor, aangezien daar meerwerk bij komt kijken. Uitzondering daarop is als het aanmelden van een pakket niet gelukt is ten gevolge van een probleem dat te wijten is aan de opdrachtnemer (bv. uitvallen bestelomgeving). Kunt u hiermee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. UE 56 zal als volgt worden aangepast: 'tegen het afgesproken tarief met een extra toeslag, indien er geen sprake is van door toedoen van opdrachtnemer'. Het prijzenblad is hierop aangepast.
48	Bijlage A	22	Eis 58	Kunt u voor product 2 dezelfde overkomstzekerheid hanteren als bij product 1 binnen Nederland? Beide producten doorlopen hetzelfde proces binnen ons netwerk, we kunnen hier geen onderscheid in maken.	Akkoord. Het percentage voor product 2 zal in UE 58 worden aangepast zoals product 1.
49	Bijlage A	23	Eis 58	Voor verzending naar het buitenland zijn wij afhankelijk van onze partners. U vraagt een overkomstzekerheid van maximaal 19 dagen, in de meeste gevallen kunnen wij hieraan tegemoet komen. Echter, zijn er ook landen waarvoor een langere overkomstduur geldt. Zoals bijvoorbeeld Eritrea, Papoea Nieuw-Guinea of de Britse Maagdeneilanden. Een complete lijst kunt u op onze site vinden. Bent u akkoord met de in deze lijst benoemde gemiddelde overkomstduur?	Aanbestedende dienst kan zich erin vinden dat bij implementatie enkele uitzonderingen op UE 58 met opdrachtgever worden afgestemd. Deze uitzonderingen zijn op basis van de gemiddelde overkomstduur aangegeven op de website van de opdrachtnemer.

50	Bijlage A	23	Eis 61	U eist een '7' voor de afhandeling van klachten en dit is KPI waar inschrijvers op beoordeeld worden. Wij werken sinds kort met een NPS score graag hebben wij de vrijheid om in onderling overleg deze score naar u te vertalen.	Akkoord met vertaling naar equivalent in beoordelingsschaal.
51	Bijlage A	26	Eis 67	De opsomming van gewenste rapportages is nog niet helemaal helder voor de inschrijver. Graag gaan wij na mogelijke gunning met u in gesprek om helderheid te krijgen in de specifieke wensen. Is dit akkoord voor u?	Akkoord, alleen de eisen inzake klachtenrapportage en omzetrapportage blijven sowieso behouden.
52	Bijlage A	6	Eis 7	Kunt u hier 'natuurrampen' aan toevoegen?	Ja, de aanbestedende dienst zal dit als volgt aanpassen in UE 7: '...Uitzondering hierop zijn landen in oorlogsgebied en landen onder embargo en als er sprake is van een natuurramp. ...'
53	Bijlage A	27	Eis 70	Niet realiseerbaar. Het bestellen van producten kan alleen in onze bestelomgeving. Wij begrijpen onvoldoende waarom u het over facturatiesystemen heeft aangezien in de overeenkomst staat dat direct aan de Belastingdienst gefactureert moet worden. Kunt u deze eis verwijderen?	Aanbestedende dienst benadrukt dat de door opdrachtnemer geleverde bestelomgeving éénmalig aangesloten moet worden op de omgeving van opdrachtgever. Ook de aansluiting op de facturatieomgeving is een éénmalig te realiseren aansluiting. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar bijlage 5.
54	Bijlage A	27	Eis 71	De belastingdienst voert de facturatie centraal uit. Hierdoor is het voor ons onmogelijk om iedere deelnemer individueel een factuur te sturen. U kunt zelf maandelijks het totaaloverzicht van alle facturen aan de deelnemende diensten downloaden via onze portal. Hierin bent u niet afhankelijk van de opdrachtnemer. Kunt u de eis hierop aanpassen?	De aanbestedende dienst zal aan UE 71 het volgende toevoegen: '...met een totaal overzicht van alle facturen aan deelnemende diensten en in het geval van de huidige leverancier een totaal overzicht met een specificatie van alle bestelde producten per deelnemende dienst'.... . Met uitzondering voor nieuwe deelnemers (TNO en Politie) waar het mogelijk wél van toepassing is en zal tijdens de implementatie worden besproken.
55	Bijlage A	26	Eis 73	Indien iedere deelnemende dienst afzonderlijk bij ons aanklopt, brengt dit onnodig veel meerwerk met zich mee. Graag hanteren wij één aanspreekpunt bij opdrachtgever die hier de regie over voert. In het geval er een verrekening plaats moet vinden, maken wij dit uiteraard in orde. We kunnen echter niet garanderen dat dit bij de eerstvolgende betaling al gecrediteerd is. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, de aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De deelnemende dienst dient rechtstreeks contact op te nemen met opdrachtnemer, zoals de deelnemende dienst nu als huidige methode hanteert.
56	Bijlage A	27	Eis 75	Begrijpen wij het goed dat elke individuele deelnemer (totaal 165) genoemd in Bijlage 4 een eigen factuur dient te ontvangen? Is het mogelijk om de huidige werkwijze m.b.t. centrale facturatie voort te zetten?	Nee dat is niet goed begrepen. In UE 75 staat de volgende zinsnede: 'Dit zal bij wisseling van opdrachtnemer per ingangsdatum van de raamovereenkomst worden omgezet naar rechtstreekse facturatie.' De rechtstreekse facturatie geldt niet voor de huidige leverancier. Met uitzondering voor nieuwe deelnemers (TNO en Politie) waar het mogelijk wél van toepassing is. Dit zal tijdens de implementatie worden besproken.
57	Bijlage A	28	Eis 77	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de werkwijze zoals u deze voorstelt. Op het moment dat wij iedere deelnemende dienst afzonderlijk moeten factureren, brengt dit onnodig veel meerwerk met zich mee. Graag houden wij vast aan de huidige werkwijze waarin we 1-single-point of contact hebben bij opdrachtgever. Is dit akkoord voor u?	De aanbestedende dienst zal aan UE 77 het volgende toevoegen: 'Voor de huidige leverancier geldt de centrale facturatieafdeling van de Belastingdienst te Groningen.' Met uitzondering voor nieuwe deelnemers (TNO en Politie) waar het mogelijk wél van toepassing is. Dit zal tijdens de implementatie worden besproken.

58	Bijlage A	28	Eis 78 + 79	Voor de bestelomgeving is het mogelijk om via een api uw orders geautomatiseerd aan te maken. Verschillende e-commerce partijen maken hier momenteel gebruik van. Qua facturatie hebben we zoals eerder aangegeven de wens om de centrale werkwijze aan te houden. Kun u de eis hierop aanpassen?	De centrale facturatie zal niet gewijzigd worden voor de huidige leverancier met uitzondering voor nieuwe deelnemers (TNO en Politie) waar decentrale facturatie mogelijk wél van toepassing is. Dit zal tijdens de implementatie worden besproken. De aanbestedende dienst ziet geen reden om UE 78 en UE 79 hierop aan te passen.
59	Bijlage A	28	Eis 80	De effort en kosten m.b.t. het afwijken en aansluiten van de nieuwe API koppeling zijn voor de opdrachtgever. Wij adviseren sterk om de huidige werkwijze te hanteren gezien de implementatie periode en complexiteit. Kun u de eis hierop aanpassen?	Nee, de eis zal niet worden aangepast. De aanbestedende dienst benadrukt dat de kosten voor de API koppeling worden gedragen door opdrachtnemer. De huidige werkwijze bij de huidige leverancier zal gehandhaafd blijven totdat de ontwikkelingen, zoals aangegeven in Bijlage 5, realiseerbaar zijn.
60	Bijlage A	28	Eis 81	Wij onderhouden het digitale bestel- en facturatiesysteem, echter zijn de tarieven daar niet vermeld. Kunt u de eis daarop aanpassen?	De aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat in de huidige situatie geen prijzen zichtbaar zijn in het digitale bestelsysteem. In UE 81 wordt verwezen naar het voorbeeld catalogus platform, waarbij dit wél zichtbaar zal zijn. UE 81 zal om deze reden niet worden aangepast.
61	Bijlage A	29	Eis 86	Nieuwe werknemers moeten een VOG aanvragen op het moment dat ze bij ons in dienst komen. De arbeidsovereenkomst beëindigen we op het moment dat we binnen 8 weken geen geldige VOG ontvangen hebben. De VOG wordt toegevoegd aan het personeelsdossier, we vragen echter geen nieuwe VOG om de 2 jaar. Met het aantal medewerkers dat wij hebben is dat ondoenlijk. Kunt u dit gedeelte van de eis zodoende verwijderen?	Nee, de aanbestedende dienst vraagt niet om iedere 2 jaar een VOG aan te vragen. Deze mag alleen niet ouder zijn dan 2 jaar voor de ingangsdatum van de overeenkomst. Daarnaast benadrukt de aanbestedende dienst dat het slechts gaat om personeel dat ingezet wordt die niet openbare ruimtes betreden.
62	Bijlage A	29	Eis 87	Een geheimhoudingsverklaring vormt onderdeel van de arbeidsovereenkomst die alle medewerkers die in dienst bij ons zijn ondertekenen. We gaan ervanuit uit dat dit volstaat. Kunt u dit bevestigen?	Dit volstaat zolang de geheimhoudingsverklaring getoetst wordt aan het template Geheimhoudingsverklaring van Rijksoverheid.
63	Bijlage A	30	Eis 92	Het is lastig om op voorhand inhoudelijk af te stemmen op welke wijze wij invulling geven aan Social Return 2.0. Wij hebben verschillende initiatieven ontwikkeld die bijdragen aan een diverse en inclusieve samenleving en gezien het geringe volumeaandeel van de opdrachtgever is het niet mogelijk om specifiek voor u mensen uit de doelgroep aan te nemen. Dit zal altijd onderdeel blijven van het grotere geheel. Mogen we de huidige werkwijze voorzetten en opvoeren als social return?	Dat is toegestaan, zolang de opdrachtnemer op de huidige werkwijze in ieder geval groei kan aantonen.
64	Bijlage A	30	Eis 93	De huidige leverancier onderneemt veel op het gebied van Social Return. Zo hebben we bijvoorbeeld veel detachering via verschillende SW-bedrijven. Is het inschrijver toegestaan om de huidige inzet mee te tellen? Anders kan het zijn dat we bestaande contracten moeten ontbinden om aan deze eis te voldoen en verdringing van arbeid is onze ogen niet acceptabel.	Voor het eerste jaar is dat geaccepteerd, zolang er ingezet wordt op proeftuinen en na het eerste jaar ieder opvolgend jaar groei behaald zal worden.

65	Bijlage A	31	Eis 96	Zoals aangegeven alsmede in de evaluatie is dit absoluut niet akkoord en realiseerbaar: U vraagt een percentage van 3% voor pakketbezorging via SW-bedrijven. Dit percentage is onhaalbaar en niet marktconform. Het bezorgen van pakketten is een complexe en hectisch beroep, waar slechts zeer weinig SW-bedrijven mensen voor kunnen leveren. Kunt u deze eis derhalve verwijderen?	Akkoord. De aanbestedende dienst zal deze eis verwijderen.
66	Bijlage A	8	UE11	In de 3e zin stelt u: 'in dit onderzoek wordt opdrachtgever continu geïnformeerd en ..' Wat bedoelt u met continu en wie ziet u als de opdrachtgever (raamcontract eigenaar, deelnemende organisatie, individuele verzender)?	Opdrachtgever is categoriemanagement Logistiek. Met continu wordt bedoelt: alle relevante updates worden zo snel als mogelijk met opdrachtgever gedeeld.
67	Bijlage A		UE86	U stelt dat medewerkers die op niet openbare ruimtes komen een kopie van hun VOG bij zich moeten hebben. Onze ervaring leert dat niet op alle locaties dat voldoende is; er wordt gevraagd om de originele documenten. Geldt dat ook voor de locaties van opdrachtgever?	Dat geldt voor enkele locaties. Bij implementatie nemen wij graag met opdrachtnemer door voor welke locaties dat relevant is.
68	Bijlage A	23	Eis 58	Nederland: Voor product 1 en 2 voor Duitsland en Luxemburg kunnen we niet aan de gestelde overkomstduur en zekerheid voldoen. Kunt u dit aanpassen naar: Duitstland 3 werkdagen en Luxemburg 6 werkdagen. Tevens zijn de overkomstduur en zekerheid voor ieder land te vinden op onze website. Kunt u van deze indicatieve termijnen uitgaan?	Aanbestedende dienst is akkoord met het aanpassen van de overkomstduur en -zekerheid voor Duitsland en Luxemburg. Dit zal worden aangepast in UE 58. Er kan worden uitgegaan van de indicatieve termijnen die op de website van de opdrachtnemer aangegeven staan.
69	Bijlage A	23	Eis 58	Binnen EU: Voor pakketten met bestemming EU werken wij samen met partners. Afhankelijk van de afstand en het land kan de overkomstduur en zekerheid variëren. Voor het meest recente overzicht verwijzen wij u naar onze website. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Nee, de eis wordt hier niet op aangepast. Indien enkele locaties een andere overkomstduur hebben dan in de eis gesteld kunnen over deze uitzonderingen afspraken gemaakt worden met opdrachtgever bij implementatie.
70	Bijlage A	23	Eis 58	Buiten EU: Voor pakketten met bestemming buiten EU werken wij samen met partners. Afhankelijk van de afstand en het land kan de overkomstduur en zekerheid variëren. Voor het meest recente overzicht verwijzen wij u naar onze website. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Zie antwoord vraag 22.
71	Prijzenblad			Ons inziens zou het "mandje" een automatisch gevuld document moeten zijn dat doorrekent met de cijfers van het 'prijzenblad'. Ziet opdrachtgever dit ook zo? Zo ja, waarom is dit dan niet toegepast? Of zijn er mogelijkheden om af te wijken van het prijzenblad model?	Wij hebben in het prijzenblad ruimte gelaten voor vrijheid qua invulling van toeslagen die passen bij uw bedrijfsmodel. De consequentie van deze ruimte is dat wij het prijzenblad niet automatisch door kunnen laten rekenen.
72	Prijzenblad			De huidige prijsstaffels a.d.v. gewicht staan haaks op uw wens voor een eenvoudig prijzenblad binnen Nederland en de EU. Wij werken met een standaard tarief tot en met 23 KG (Nederland)/20KG (EU) en daarboven. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?	Wij hebben gepoogd het prijzenblad zo in te richten dat alle inschrijvers zoveel als mogelijk hun eigen prijsmodel kunnen blijven hanteren.
73	Prijzenblad			Kunt u regel H27 (Extra verzekering) verwijderen? Wij bieden dit niet aan voor zakelijke markt.	Dat is akkoord. Het prijzenblad wordt aangepast.

74	Prijzenblad			Wij leveren enkel aan postbussen binnen de EU met PO nummer. Bent u zich hier bewust van?	Aanbestedende dienst weet niet waar u op doelt met PO-nummer en verzoekt vragensteller deze vraag in andere formulering in de tweede nota van inlichtingen terug te laten komen.
75	Prijzenblad			In plaats van CM3 gaan wij uit van DM3 in onze factuuroverzichten en prijsopgave. Bent u hiermee akkoord?	Dat is akkoord
76	Prijzenblad			Grotere pakketten nemen meer ruimte in tijdens transport. Inschrijver heeft de ambitie om in 2030 CO2 neutraal te kunnen bezorgen, daarom stimuleren wij onze klanten om kleiner te verpakken waar mogelijk. Zo vervoeren we minder lucht. Als gevolg hiervan is onze tariefstructuur gewijzigd van gewicht per pakket naar afmeting per pakket. Dit betekent dat het formaat in dm3 nu leidend is voor de tarifiering. We maken daarbij onderscheid in pakketten met een formaat > 50 dm3, een formaat > 100 dm3 en een formaat > 200 dm3. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?	Aanbestedende dienst is hier niet toe bereid. Op basis van de bij aanbestedende dienst bekende gegevens op het moment van publicatie kunnen alle marktpartijen inschrijven op basis van dit prijsmodel. Aanbestedende dienst hecht hier groot belang aan en houdt daarom vast aan het prijsmodel.
77	Prijzenblad			Inschrijver verstuurt in de periode november/december bijna twee keer zoveel pakketten als normaal. We zetten extra medewerkers en middelen in om alle bestellingen op tijd te bezorgen. Om dit te kunnen bekostigen berekenen we gedurende die piekperiode (in totaal maximaal 6 weken) een piektoeslag per pakket dat in die weken verstuurd wordt. Kunt u een regel voor deze toeslag in het prijzenblad opnemen?	Het prijzenblad is aangepast. Er is een veld toegevoegd om een toeslag voor de laatste zes weken van het kalenderjaar in te geven. Ook het mandje is aangepast, hier is nu rekening gehouden met de piekperiode.
78	Prijzenblad			Indien een pakket een afwijkend formaat heeft (bv. zwaarder dan 23 kilo of overschrijding maximale dimensies waardoor het handmatig gesorteerd moet worden) gaan we niet uit van het formaat pakket (dm3), maar hanteren wij een afwijkende toeslag. Kunt u hiervoor een regel opnemen in het prijzenblad?	Het prijzenblad is aangepast. Er is een veld toegevoegd waar u de toeslag voor producten boven 23 kg in kunt geven.
79	Prijzenblad			Het is gebruikelijk om binnen de EU geen gewichtsgebonden toeslag per kilogram te berekenen. Voor bestemmingen buiten de EU maken we wel gebruik van een gewichtsgebonden toeslag per kilogram. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?	Het prijzenblad is aangepast. Voor buitenlandse pakketten kunnen de inschrijvers een toeslag per 500 gram aangeven voor alle pakketten boven 2kg.
80	Prijzenblad			U krijgt een vaste prijs per pakket, ongeacht het aantal kilo's. Een gewichtsgebonden toeslag per kilogram is niet relevant voor bestemming binnenland. Kunt u deze regel (bij onderdeel 1) uit het prijzenblad verwijderen?	Aanbestedende dienst is van mening dat er marktpartijen zijn waarvoor het prijsmodel wel past en houdt daarom vast aan de huidige insteek. Uit uw vraag leiden wij af dat u meermaals hetzelfde bedrag kunt invullen op de verschillende gewichtsklassen.
81	Prijzenblad			Wat bedoelt u met inklaringskosten? Deze worden immers opgelegd door het ministerie van financiën. Wij zijn verplicht geldende regelgeving uit te voeren en de ontvanger is daarin verplicht om eventuele inklaringskosten te betalen.	De ontvanger betaalt de inklaringskosten, zie UE 41. In het prijzenblad ziet de term inklaren toe op de kosten die leverancier maakt voor het doorlopen van het proces, dus de handlingskosten voor de opdrachtnemer. Het prijzenblad is hierop aangepast.
82	Prijzenblad			Voor de opdrachtgever is het niet mogelijk om ieder pakket standaard te verzekeren voor €500 euro. Bent u zich er van bewust dat als u ieder pakket verzekerd wilt verzenden dit een significante impact heeft op uw tarieven?	Aanbestedende dienst past het prijzenblad hierop aan. De velden met betrekking tot verzekering worden een invulveld. Het aangepaste prijzenblad wordt zo snel mogelijk gedeeld. Het is niet toegestaan het oude prijzenblad te gebruiken. Een inschrijving die wordt ingediend met het oude prijzenblad wordt terzijde gelegd.

83	Prijzenblad			Voor het retourneren van een pakket berekenen wij hetzelfde tarief als het 'heentarieff'. Kunt u ons de mogelijkheid bieden om een tarief op te geven in het prijzenblad?	Dat is correct. Het prijzenblad is aangepast in lijn met Bijlage A UE 42.
84	Prijzenblad			Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met 'niet bezorgen bij een afhaalallocatie'?	Sommige door het Rijk verstuurd pakketten mogen alleen op het opgegeven adres worden afgeleverd. Deze pakketten mogen niet bij een afhaalallocatie worden achtergelaten.
85	Prijzenblad			Voor bestemmingen in het buitenland geven we een apart tarief per land af. Kunt u een uitsplitsing maken per land, zodat wij voor elk land een apart tarief kunnen noteren?	Het prijzenblad is aangepast. De gewichtklassen voor buiten Europa hebben een extra gewichtsklasse.
86	Prijzenblad			Binnen Nederland en België is een pakket te verzekeren tot een bedrag van maximaal € 5.000. U kunt het pakket verzekeren per staffel van € 500 en betaalt hiervoor een vaste toeslag. Indien u een pakket wil verzekeren tot een bedrag van bijvoorbeeld € 3.000, betaalt u dus 6x de toeslag. Kunt u het prijzenblad hier op aanpassen?	Het prijzenblad is hierop aangepast. Het invulveld voor verzekering tot € 500,- is aangepast naar verzekering per € 500,-. Het veld voor aanvullende verzekering tot € 5.000,- komt daarmee te vervallen.
87	Raamovereenkomst		Aanvullend artikel	Er is geen rechtskeuze en jurisdictie clausule in de Raamovereenkomst opgenomen en opname hiervan in ARVODI is voor Opdrachtnemer niet afdoende. Is opdrachtgever bereid om het volgende artikel aan de Raamovereenkomst toe te voegen: "Op deze Raamovereenkomst, alsmede op alle rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechter te Den Haag is bij uitsluiting bevoegd om van alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Raamovereenkomst kennis te nemen."	De ARVODI 2018 is van toepassing. Hierin is bepaald welk recht van toepassing is en welke rechter bevoegd is. Dit ook in de raamovereenkomst opnemen leidt tot onnodige dubbelingen. Aanbestedende dienst is daarom niet akkoord met uw voorstel.
88	Raamovereenkomst		Aanvullend artikel	Voor Opdrachtnemer is het belangrijk om in bepaalde situaties wel haar dienstverlening op te kunnen schorten of zendingen te kunnen weigeren. Kan opdrachtgever akkoord om het volgende artikel aan de overeenkomst toe te voegen: Opdrachtgever kan het vervoer van een zending weigeren, opschorten of staken, indien: a. opdrachtgever niet voldoet aan de voorwaarden die Opdrachtnemer heeft gesteld voor acceptatie tot vervoer van de zending; b. het vervoer van de zending gevaar kan opleveren voor personen of zaken; dit geldt in ieder geval voor vervoer van goederen, waarop de nationale- of internationale wet- en regelgeving inzake vervoer van gevaarlijke stoffen van toepassing is; c. het vervoer bij wet of overheidsvoorschrift is verboden, of Opdrachtnemer aanwijzingen heeft dat het vervoer strijdig kan zijn met de wet of een overheidsvoorschrift; d. Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van de betalingsverplichtingen en - naar het oordeel van Opdrachtnemer - geen andere zekerheid wenst te verstrekken voor de betaling van de ten behoeven van haar te verrichten Diensten.	Aanbestende dienst is hier niet mee akkoord. De delen b en c spreken vanzelf en hoeven niet expliciet opgenomen te worden in de overeenkomst. Indien de situatie zoals beschreven in a) zich voordoet voldoet opdrachtgever niet aan de gemaakte afspraken en kan opdrachtgever het pakket alsnog correct aanbieden. Ook hier hoeven geen contractuele afspraken over gemaakt worden. De situatie beschreven onder d) kan opdrachtgever niet mee akkoord gaan.

89	Raamovereenkomst		Aanvullend artikel	Opdrachtnemer vervoert geen gevaarlijke stoffen. Is opdrachtgever bereid om dit toe te voegen aan de overeenkomst? En indien opdrachtgever de wens heeft bepaalde (hoeveelheden die conform ADR zijn toegestaan) gevaarlijke stoffen te vervoeren, om dan de noodzakelijke bepalingen daarvan aan de overeenkomst toe te voegen?	De rijksoverheid heeft reeds contractuele dekking voor het vervoeren van gevaarlijke stoffen. Deze worden niet via pakketdiensten verstuurd. Dit is reeds aangeduid in het beschrijvend document in paragraaf 2.3.2. Aanbestedende dienst acht het niet noodzakelijk dit in de raamovereenkomst op te nemen.
90	Raamovereenkomst		Artikel 1.2	Is opdrachtgever bereid de inschrijving van Opdrachtnemer in rangorde boven de ARVODI te laten gelden? De ARVODI zijn slechts van algemene aard, terwijl in de inschrijving juist afwijkingen van de ARVODI kunnen worden aangegeven. Het is dan ook niet logisch indien de inschrijving in rangorde onder de ARVODI komt te hangen.	Nee, aanbestedende dienst is hier niet toe bereid.
91	Raamovereenkomst		Artikel 2.2	In het artikel wordt verwezen naar artikel 2.3. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit artikel 2.1 behoort te zijn?	Dat is correct. De raamovereenkomst wordt hier op aangepast.
92	Raamovereenkomst		Artikel 3.1	Invoerrechten, tolheffingen en overige kosten als gevolg van overheidsmaatregelen zijn voor rekening van opdrachtgever of de Geadresseerde. Gaat opdrachtgever akkoord dat Opdrachtnemer deze kosten alsmede aanvullende kosten bij de douane doorbelast aan opdrachtgever aan de Geadresseerde?	Aanbestedende dienst is akkoord met het doorbelasten van invoerrechten, tolheffingen en overige kosten aan de deelnemende diensten als gevolg van overheidsmaatregelen.
93	Raamovereenkomst		Artikel 3.2	Wij kunnen niet akkoord gaan met artikel 3.2. Het wel of niet aanrekenen van btw aan onze klanten is afhankelijk van de soort dienstverlening die wij leveren. Indien een klant een pakket afneemt die onder de universele dienstverlening (UD) valt, dan wordt deze dienst als "btw vrijgesteld" gefactureerd. Indien de klant een pakket afneemt die niet onder de universele dienstverlening valt, dan wordt deze dienst als "btw belast" (= 21% btw) gefactureerd. Hierin hebben wij geen keuze. Bij het leveren van niet-UD pakketten zijn wij wettelijk verplicht om 21% btw aan te rekenen aan onze klant. Kunt u dit artikel zodoende verwijderen?	Wat u stelt over wanneer wel of niet BTW in rekening wordt gebracht is correct.  Dit artikel blijft gehandhaafd. Het artikel bepaalt dat wanneer geen BTW in rekening wordt gebracht, maar dit wel had moeten, deze niet voor rekening van Opdrachtgever is. Brengt u in één keer het juiste in rekening, dan heeft dit artikel geen gevolgen voor u.
94	Raamovereenkomst		Artikel 3.7	Opdrachtnemer kan op voorhand niet met audits akkoord gaan. Is opdrachtgever bereid om een aangepast artikel op te nemen: "Indien Opdrachtgever een concrete aanleiding heeft om een audit uit te willen voeren, zal zij contact opnemen met Opdrachtnemer om te bespreken of een audit, en zo ja, op welke wijze deze audit kan worden uitgevoerd. Indien een audit uitwijst dat Opdrachtnemer niet (volledig) aan haar verplichtingen uit de Raamovereenkomst heeft voldaan, zal Opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs mogelijk zorgdragen dat alsnog aan deze verplichtingen wordt voldaan. Opdrachtnemer zal daartoe aan Opdrachtgever mededelen welke maatregelen daartoe getroffen zullen worden."	Artikel 3.7 heeft slechts betrekking op controle van facturen die ter discussie staan. Aanbestedende dienst kan vooraf aangeven dat de audit, zoals bedoeld in artikel 3.7 van de raamovereenkomst slechts wordt toegepast op facturen waar gerede twijfel is over de juistheid van de factuur en afstemming met opdrachtnemer niet tot voldoende duidelijkheid heeft geleid. Het tekstvoorstel lijkt toe te zien op audits die verder gaan dan de factuurcontrole waar het artikel op toeziet.  Aanbestedende dienst gaat daarom niet akkoord met de voorgestelde aanpassing.

95	Raamovereenkomst		Artikel 4	Opdrachtgever accepteert geen boetes. Is opdrachtgever bereid dit artikel te schrappen? Zo niet, is opdrachtgever dan bereid om het woord overtreding te vervangen door "Niet behalen". Je overtreedt een KPI namelijk niet, maar haalt een KPI niet. Overtreden geeft een hele andere dimensie. En als opdrachtgever niet bereid is om dit artikel te laten vervallen, is zij dan wel bereid om de boete in plaats van de schadevergoeding te laten treden?	Nee, aanbestedende dienst houdt vast aan de boetes zoals opgenomen. Aanbestedende dienst verandert de term overtreding door "niet behalen". Artikel 4.1 wordt daartoe als volgt aangepast: <i>Opdrachtgever maakt gebruik van de boeteregeling zoals omschreven in Bijlage A Specificatie van de opdracht paragraaf 8.1 KPI en boeteregeling bij:</i> <i>a. Niet behalen KPI van overkomstzekerheid en overkomstduur.</i> <i>b. Niet behalen KPI duurzaamheid.</i> <i>c. Niet behalen KPI Social Return.</i> <i>d. Niet behalen KPI klachtafhandeling.</i> <i>e. Niet behalen KPI klanttevredenheid.</i>  In aanvulling daarop wijst aanbestedende dienst erop dat dit artikel geen betrekking heeft op schadevergoeding, slechts op de boete.
96	Raamovereenkomst		Artikel 6.10	Uit artikel UE.15 kan Opdrachtnemer niet opmaken na welke periode zij de data dient te vernietigen. Opdrachtnemer vernietigt deze data - conform haar wettelijke plicht - na 1 jaar. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit akkoord is en/of de termijn in UE.15 verduidelijken?	Aanbestedende dienst begrijpt de verwijzing naar EU15 niet. In artikel 6.10 wordt gesteld dat opdrachtnemer gegevens vernietigt na de wettelijke termijn.
97	Raamovereenkomst		Artikel 6.3 en 6.4	Bij de uitvoering van haar logistieke dienstverlening is Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke aan te merken met de daarbij behorende rechten en plichten. In ons proces is het mogelijk dat een doorgifte naar de Filipijnen plaatsvindt bij onleesbare etiketten/adressen. Verwerkingsovereenkomst en de model clauses maken hier onderdeel van uit. Kan opdrachtgever haar schriftelijke goedkeuring geven dat deze doorgifte akkoord is?	Uitsluitend voor dit expliciete voorbeeld gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord.
98	Raamovereenkomst		Artikel 6.5	Met de laatste zin kan Opdrachtnemer niet akkoord gaan. Deze lijkt te duiden op het feit dat Opdrachtnemer een verwerker is bij de uitvoering van de Raamovereenkomst. Dat is zij niet (namelijk verwerkingsverantwoordelijke) en zij mag deze data dus ook voor eigen doeleinden gebruiken.	De laatste zin van artikel 6.5 luidt: "Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens gebruiken voor eigen doeleinden anders dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.". Deze zin blijft gehandhaafd en is niet bedoeld om opdrachtnemer als verwerker aan te merken.
99	Raamovereenkomst		Artikel 6.8	Is Opdrachtgever bereid om dit artikel te laten vervallen nu dit ziet op de situatie dat Opdrachtnemer verwerker is, hetgeen Opdrachtnemer juist niet is? Zo niet, is Opdrachtgever dan bereid om op te nemen dat deze verplichting slechts geldt, indien dit op basis van toepasselijke wet- en regelgeving noodzakelijk is?	Aanbestedende dienst is hier niet toe bereid. Deze clause hangt nauw samen met Bijlage A, UE29, waar ook toegelicht staat waarom dit voor aanbestedende dienst belangrijk is: conform wetgeving dient de deelnemende dienst (niet door de opdrachtnemer) binnen 72 uur een datalek melding te doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Door het strikt naleven van eis 30 uit Bijlage A, is het voor de deelnemende dienst mogelijk om aan haar verplichting te voldoen.
100	Raamovereenkomst		Artikel 7.13	Kunnen wij aan die social return en artikel 6 van Bijlage A voldoen? Ik heb al aangegeven dat we dat boetemechanisme niet accepteren.	Aanbestedende dienst kan en wil in deze fase van de aanbesteding niet beoordelen of inschrijver aan de social return vraag kan voldoen.

101	Raamovereenkomst		Artikel 7.2	<p>Dit artikellid is nu alleen tot verlies en beschadiging van goederen beperkt, maar zal ook (zie verwijzing naar 8:1096 BW) voor vertraging van goederen moeten gelden. Daarnaast wenst Opdrachtnemer duidelijk te hebben dat ook de overige bepalingen van het CMR en BW (en eigenlijk de AVC) van toepassing zijn op de dienstverlening, omdat hierin meer is geregeld dan alleen aansprakelijkheid. IS opdrachtgever bereid om de in de vervoersbranche gebruikelijke AVC van toepassing te verklaren op de dienstverlening binnen NL? En zo niet, kan zij toelichten waarom niet? En indien opdrachtgever daartoe niet bereid is, is zij dan wel akkoord om artikel 7.2 als volgt aan te passen: "In afwijking van artikel 21, 22.2 en 22.3 van de ARVODI-2018 is ten aanzien van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor het vervoer van zendingen hetgeen is opgenomen in artikelen 7.3 tot en met 7.6 van toepassing. Daarnaast is op het vervoer van zendingen in zijn algemeenheid van toepassing: a. in geval van nationaal vervoer over de weg: boek 8 van het Burgerlijk Wetboek; b. in geval van internationaal vervoer over de weg: Verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg, in de door Nederland bekrachtigde versie (CMR). Voor schade welke niet direct gerelateerd is aan beschadiging of verlies aan zendingen is de andere partij slechts aansprakelijk voor de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid in afwijking van artikel 21.3 ARVODI-2018 is beperkt tot € 500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Raamovereenkomst van kracht is."</p>	<p>Aanbestedende dienst is niet akkoord met uw voorstel. De AVC is geen dwingend recht. Aanbestedende dienst kiest ervoor deze niet van toepassing te verklaren op deze raamovereenkomst. De relevante voorwaarden zijn reeds in de ARVODI-2018 opgenomen en in de raamovereenkomst verwerkt. Zoals uit bijlage A UE9 blijkt is het CMR-verdrag weldegelijk (dwingendrechtelijke) van toepassing. Voor wat betreft vertraging is er voor gekozen om enkel een boete op te nemen vanwege het niet behalen van de overkomstduur(bijlage A UE114). De verwijzing naar artikel 8:1096 BW in artikel 7.4 raamovereenkomst zal daarom worden geschrapt. De aanbestedende dienst ziet geen reden voor aanpassing van artikel 7.2 van de raamovereenkomst.</p>
102	Raamovereenkomst		Artikel 7.3	<p>Op grond van het CMR, BW en AVC dient opdrachtgever te bewijzen dat de schade/verlies van zendingen is ontstaan tijdens de aansprakelijkheidsperiode van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan daarom niet akkoord gaan met de zinssnede dat dit ter beoordeling van opdrachtgever is. Is opdrachtgever bereid dit aan te passen? Verder wijkt dit artikel af van de wettelijke bepaling waarin is bepaald dat de vervoerder in een dergelijk geval slechts gehouden is schade te vergoeden, waarbij geldt dat de vergoeding bij schade aan of vermissing van een pakket de inkoopwaarde is, maar niet meer zal bedragen dan EUR 3,40/8,33 SDR per kilo (BW/AVC) en bij vertraging eenmaal de vracht en dus niet overig te maken kosten. Kan opdrachtgever bevestigen dat zij de aansprakelijkheidsbepalingen (en dus limieten) van de AVC/BW en het CMR accepteert en deze extra kosten laat vervallen? NB. als inkoopwaarde dus lager is dan limiet, dan geldt de inkoopwaarde (dat is dan immers de geleden schade).</p>	<p>Als er een beschadiging is betreffende de uiterlijke staat van de zendingen, is Opdrachtnemer verplicht hiervan onverwijld melding te maken bij Opdrachtgever en daarvan aantekening te maken op de vrachtbrief. Bij voorkeur legt Opdrachtnemer de beschadiging fotografisch vast. Indien door Opdrachtnemer ontvangen zendingen (in hun eventuele verpakking) niet ter bestemming worden afgeleverd of niet in dezelfde staat verkeren, als waarin de zending door Opdrachtnemer zijn ontvangen is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade aansprakelijk. Voor de vergoeding van verlies of schade aan de Zending gelden de maximale bedragen zoals opgenomen in artikel 7.4.</p>

103	Raamovereenkomst		Artikel 7.7	Deze vrijwaring is niet akkoord voor Opdrachtnemer nu deze veel te algemeen is opgesteld. Is opdrachtgever bereid de vrijwaring te schrappen?	Alle verplichtingen met betrekking tot het personeel van opdrachtnemer, ook die van krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving, komen ter laste van opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die ten gevolge van het handelen van Opdrachtnemer, zijn personeel en/of bij de uitvoering van de Raamovereenkomst ingeschakelde derden schade hebben geleden.
104	Raamovereenkomst		Artikel 7.8 sub c en d	Het lijkt Opdrachtnemer wat ver gaan om de Opdrachtgever het recht te geven de overeenkomst met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden in geval van niet voldoen aan Bijlage A, 8 sub d. Immers, ook dan kan Opdrachtnemer nog de verplichtingen uit de overeenkomst na komen. Is opdrachtgever bereid om deze ontbindingsgrond te laten vervallen dan wel de voorwaarde te verbinden dat het recht op ontbinding alleen bestaat als Opdrachtnemer in gebreke is gesteld en haar tekortkoming niet binnen de gestelde termijn heeft hersteld?	Aanbestedende dienst handhaaft de artikelen. Wanneer zich situaties voordoen zoals beschreven in deze artikelen treedt aanbestedende dienst uiteraard in overleg met opdrachtnemer over herstel en voorkoming van gelijksoortige situaties in de toekomst. Leidt dit, ondanks goed overleg en ingezette verbeteracties niet tot de gewenste uitkomst kan aanbestedende dienst overgaan tot ontbinding. Aanbestedende dienst benadrukt dat het niet de intentie is de overeenkomst direct op te zeggen.
105	Raamovereenkomst		Artikel 8.1	Kan opdrachtgever toelichten aan welke IE rechten en gebruiksrechten zij denkt?	Aanbestedende dienst heeft dit artikel opgenomen om te kunnen voorsorteren op bijvoorbeeld het in gezamenlijkheid uitwerken van nieuwe diensten.
106	Raamoverenkomst		Artikel 3.8	In vervolg op de vraag bij artikel 3.7; is opdrachtgever bereid om op te nemen dat zij enkel in het geval van een audit bevoegd is om het betwiste gedeelte van de factuur op te schorten?	Artikel 3.8 ziet toe op eventuele opschorting. Aanbestedende dienst kan zich erin vinden dat, indien er geen overeenstemming is over de juistheid van de factuur, alleen voor het betwiste deel de betaling wordt opgeschort.