

Aanbesteding: Tijdelijke Tolheffing Hoofddienstaanbieder
Aanbestedende Dienst: RDW
Referentie: 48-1711

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Annex B - ESPD

Vraag:

Goedemorgen,

Tenzij we een fout maken, is de bijlage B niet beschikbaar op het platform.
Is het een vergissing?

bedankt voor je hulp

Vriendelijke groeten

Good morning,

Unless we do a mistake, the annex B is not available on the platform.
Is it an oversight ?

thanks for your help

Kind regards

Antwoord:

Bijlage B is gepubliceerd in zowel PDF als XML-format
(uea_340765_20220125124008) en is automatisch gegenereerd (zonder de
vermelding bijlage B). Aanbesteder bevestigt dat
(uea_340765_20220125124008) de UEA/ESPD betreft.

Beantwoord op: 22-02-2022

Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 rechtstreekse betaling als benoemde activiteit komt te vervallen

Vraag:

mededeling aanbesteder

Antwoord:

Onderstaande tekst en inclusief voetnoot (4) als vermeld op pagina 11 van de Aanbestedingsleidraad Tijdelijke Tolheffing Hoofddienstverlener | Contractnummer 48-1711 | 25-01-2022 komt te vervallen.

“Tevens wenst aanbesteder de mogelijkheid open te houden om de dienstverlening die verbonden is aan rechtstreekse betaling van passages toe te kunnen voegen aan de scope van deze opdracht. Deze thans bij het CJIB beoogd te beleggen dienstverlening kan na gunning mede in het licht van de kabinetsplannen (zie ho. 2.3) worden toegevoegd aan de scope van deze aanbesteding als benoemde activiteit (4) middels een herzieningsclausule op basis van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012. Nadere informatie over de ‘aard, omvang en voorwaarden’ wordt spoedig geplaatst op TenderNed.”

(4) “Benoemde Activiteiten betreffen activiteiten die in de overeenkomst zijn benoemd, maar die nog niet precies zijn bepaald en waarvoor in aanvulling op de vraagspecificatie nadere eisen gesteld kunnen worden en waarvoor de opdrachtnemer in zijn (fictieve) inschrijfsom geen prijs heeft opgegeven. Tijdens de looptijd van de overeenkomst kan de opdrachtgever aan de opdrachtnemer vragen een uitgewerkt voorstel te doen voor de realisatie van deze activiteiten. De kosten voor de realisatie van deze activiteiten zijn niet begrepen in de (fictieve) inschrijfsom.”

Deze thans bij het CJIB beoogd te beleggen dienstverlening zal niet aan de scope van de opdracht HDA worden toegevoegd.

Beantwoord op: 19-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:

8.1 : De bankgarantie zal maximaal de omvang hebben van één maand toelinkomsten.

Vraag:

Op welke wijze wordt de omvang van de bankgarantie berekend en kan er een indicatie van omvang gegeven worden?

Antwoord:

De nog nader vast te stellen omvang van de bankgarantie als zekerheidsstelling zal proportioneel zijn ten opzichte van de risico's, zal in beginsel niet uitstijgen boven 5% van de opdrachtwaarde en is thans gesteld op één maand toelinkomsten. Op dit moment kan geen indicatie worden afgegeven anders dan het aantal geprognosticeerde passages maal het toltarief conform het gestelde in de aanbestedingsleidraad par. 2.2.3 (tabel voertuigpassages) en par 2.2.4. (toltarieven).

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Contract

Ref.nr.

4

Onderwerp:

3.3 SC4 : Verificatie van natuurlijke personen en rechtspersonen.

Vraag:

Kunt u aangeven welke verwachting u heeft ten aanzien van de informatie de opdrachtnemer kan verifiëren van de bevoegdheid van natuurlijke personen, mede in het kader van de AVG?

Antwoord:

Nee, niet anders dan de ruimte die de wetgeving (inclusief de AVG) biedt.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

5

Onderwerp:

3.3 SC2 : Acceptatie tank- en fleetkaarten als betaalmiddel.

Vraag:

Wat is het onderscheid tussen een tank- en fleetkaart?

Antwoord:

M.b.t. het aanvaarden en verwerken van betalingen geen onderscheid.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

3.2 3.d : De ondernemer beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en informatiebeveiligingssysteem dat voldoet aan de vereisten zoals gesteld in de norm ISO 9001 of een hieraan gelijkwaardige norm.

Vraag:

De norm ISO 9001 stelt geen vereisten aan het informatiebeveiligingssysteem. Moet het informatiebeveiligingssysteem voldoen aan de vereisten zoals gesteld in de norm ISO 27001?

Antwoord:

Nadere informatie en eisen over het informatiebeveiligingssysteem staan vermeld in de voor inschrijving benodigde documenten die op plandatum 20 april a.s. worden gedeeld met de alsdan geselecteerde gegadigden.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Proces

Ref.nr.

7

Onderwerp:

2.2.7 (ii) 4 : In de te sluiten overeenkomst zal een regeling worden opgenomen omtrent een mogelijke overdacht van aandelen in de SPV aan zowel de Staat der Nederlanden als aan RDW.

Vraag:

Wordt bij eventuele overdracht van de aandelen verondersteld dat ook de eventuele in de entiteit aanwezige kapitaalgoederen en expertise worden overgedragen?

Antwoord:

De overeenkomst wordt op plandatum 20 april a.s. gedeeld met de alsdan geselecteerde gegadigden.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

8

Onderwerp:

2.2.7 (ii) : De HDA is daarnaast gerechtigd om ook andere (minder) gangbare betaalmiddelen in te zetten. De kosten van deze betaalmiddelen zijn voor rekening van de HDA, en mogen doorbelast worden aan de houder, die er gebruik van wenst te maken.

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat exact bedoeld wordt met (minder) gangbare betaalmiddelen?

Antwoord:

Hiermee worden betaalmiddelen als bijvoorbeeld PayPal bedoeld. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening en risico van de HDA en mogen door de HDA worden doorberekend aan de houder. Zie ook beantwoording vraag 17

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

9

Onderwerp:

2.2.7 (i) 3 : De HDA dient ook creditcards of fuelcards te accepteren.

Vraag:

- Bovenstaande impliceert dat de HDA hierin een keuze heeft. Is deze zienswijze correct?

- Op welke wijze kan de fuelcard gebruikt worden als betaalmiddel bij de dienstverlening door de HDA wordt aangeboden? Aangezien in de huidige praktijk de fuelcard door de pashouder fysiek met een terminal gebruikt wordt bij het afrekenen van een product of dienst.

Antwoord:

Vraag 1: Nee

Vraag 2: De fuelcard in zijn fysieke verschijningsvorm kan niet gebruikt worden in de context van de dienstverlening door de HDA. Maar aan de fysieke fuelcard zal een account gekoppeld zijn; dit account kan gebruikt worden om de tolgelden tegen af te rekenen, mits de HDA hiertoe een contract sluit met de fuelcard-aanbieder en de houder vervolgens kiest voor deze betaalmogelijkheid.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

10

Onderwerp:

2.2.4 - Vrijstellingen van voertuigen

Vraag:

Is de veronderstelling juist dat met betrekking tot vrijstellingen van voertuigen niet onder hda valt (bijvoorbeeld voor het registreren van de vrijstelling)?

Antwoord:

Ja de veronderstelling is juist.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

2.2.4 b) Inhoud van de factuur / tolafschrijf aan de houder?

Vraag:

Aangezien de TTH wordt beschouwd als een overheidsvergoeding (2.2.4: "Opgemerkt moet worden dat er geen omzetbelasting verschuldigd is over tolgelden."), rijst de vraag of er wettelijke of reglementaire vereisten zijn met betrekking tot de vorm of inhoud van de factuur / tolafschrijf aan de houder?

Antwoord:

Ja er zijn wettelijke of reglementaire vereisten met betrekking tot de vorm of inhoud van de factuur / tolafschrijf aan de houder. Deze staan vermeld in de voor inschrijving benodigde documenten die op plandatum 20 april a.s.

worden gedeeld met de alsdan geselecteerde gegadigden.

Beantwoord op: 25-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 12
Onderwerp: 2.2.1 CIJB Informatie

Vraag:
Over CJIB zegt de Aanbestedingsleidraad: "Binnenkort komt er meer informatie over de 'aard, omvang en voorwaarden' op TenderNed." Wanneer zal dit zijn?

Antwoord:
24-2-2022 Rechtstreekse betaling als benoemde activiteit komt te vervallen. Zie mededeling aanbesteder 'referentienummer 2'.

Beantwoord op: 25-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 13
Onderwerp: 2.2.6 Klantenservice van MSP/HDA

Vraag:
Is de veronderstelling juist dat de klantenservice van MSP/HDA niet wordt gevraagd om gebruikers te helpen die niet zijn geregistreerd (bijv. gebruikers die directe betaling gebruiken), tenzij wordt gekozen voor de optie op 2.2.1 pagina 13 om directe betaling toe te voegen aan de aanbestedingsprocedure?

Antwoord:
Ja en rechtstreekse betaling als benoemde activiteit komt te vervallen. Zie mededeling aanbesteder 'referentienummer 2'

Beantwoord op: 25-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 14
Onderwerp: 2.2.6 MSP/HDA-klantenservice - Klachten

Vraag:
Is de veronderstelling juist dat de MSP/HDA-klantenservice geregistreerde gebruikers moet doorverwijzen naar de tolheffer in geval van klachten over classificatie, prijs of andere klachten die onder de verantwoordelijkheid van

de tolheffer vallen?

Antwoord:

Nee, de HDA dient deze klachten af te handelen. De HDA kan uiteraard verwijzen naar de algemene site van de tolheffer. Maar mocht een houder het niet eens zijn met het aanrekenen van tol dan dient de HDA namens de houder een verzoek tot correctie in te dienen bij de tolheffer. De tolheffer zal hiertoe een geautomatiseerde interface aanbieden.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

2.2.6 MSP/HDA – Handhavingsproces

Vraag:

Klopt de aanname dat de MSP/HDA niet wordt gevraagd om gebruikers bij te staan in het handhavingsproces?

Antwoord:

De HDA heeft geen rol in het genoemde handhavingsproces. Het handhavingsproces ziet toe op het opleggen en innen van een bestuurlijke boete. Dit kan enkel plaatsvinden bij houders zonder geldige DVO die rechtstreeks aan de tolheffer betalen, gerelateerd aan het spoor rechtstreekse betalingen (via CJIB) Zie ook antwoord op vraag 14.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

2.2.7 i) 1): Documenten om een houder/voertuig te registreren

Vraag:

Welke documenten worden van de houder gevraagd om een houder/voertuig (houder: natuurlijk-, of rechtspersoon) met succes te registreren? Wat zijn de verplichtingen van DVO/MSP om deze documenten te controleren?

Antwoord:

Het is een verplichting van de HDA een rechtsgeldige DVO af te sluiten met de houder. Om dat te bereiken is het de HDA toegestaan om de hiervoor benodigde documenten van de houder op te vragen. Welke documenten dat zijn en hoe de controle plaatsvindt is aan de HDA.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

2.2.7 i) 3 en 2.2.7 ii) Betaalmethoden die de HDA/ MSP te bieden heeft

Vraag:

Wat zijn de betaalmethoden die de HDA/ MSP te bieden heeft? Is er een verplichting om een gratis betaalmethode aan te bieden of kunnen de kosten van een betaalmethode in rekening worden gebracht bij de houder? In het document lijken contante betalingen uitgesloten. Hoe verhoudt dit zich tot de verplichting om alle klanten te accepteren? Is het wettelijk mogelijk om een legitiem betaalmiddel zoals contant geld überhaupt uit te sluiten?

Antwoord:

De HDA is verplicht om girale betalingen door gecontracteerde houders mogelijk te maken. Hierbij is het de HDA toegestaan om houders een saldo te laten aanhouden als drempelbedrag op hun DVO (prepaid), dat bijvoorbeeld via een bankoverschrijving of automatische incasso kan worden aangevuld. Ook dient de HDA creditcards en fuelcards te accepteren als betaalmiddel.

> De kosten gemoeid met deze betaalmiddelen worden door de tolheffer aan de HDA vergoed via afprijzing en mogen dus niet bij de houder in rekening worden gebracht. Deze kosten mogen wel in de inschrijving worden afgeprijsd. (Zie ook beantwoording referentie 33)

> Daarnaast mag de HDA minder gangbare betaalmiddelen als bijvoorbeeld PayPal aanbieden. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening en risico van de HDA en mogen door de HDA worden doorberekend aan de houder, indien de houder gebruik wil maken van die minder gangbare betaalmiddelen.

Het is de HDA inderdaad niet toegestaan om contante betaling te accepteren; het uitsluiten van contante betaling is in een dergelijke contractsrelatie tussen HDA en houder wettelijk toegestaan. Indien een klant enkel via contante betaling wil betalen, dan mag de HDA weigeren een dienstverleningsovereenkomst met hem af te sluiten. De verplichting om alle klanten te accepteren zorgt ervoor dat elke houder die dat wil de mogelijkheid wordt geboden om de tol via een dienstverleningsovereenkomst te betalen, ongeacht de daaraan gekoppelde betaalwijze.

Beantwoord op: 10-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

18

Onderwerp:

3.3., SC 4 Bevoegdheid van natuurlijke en rechtspersonen moet verifiëren

Vraag:

SC 4 bepaalt dat de gegadigde de bevoegdheid van natuurlijke en

rechtspersonen moet verifiëren. Wat wordt hier precies mee bedoeld? Wat moet tegen wat worden gecontroleerd?

Antwoord:

Of de natuurlijke of rechtspersoon degene is die hij zegt te zijn en controle binnen kaders van wetgeving (incl. de AVG).

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:

2.2.5 EETS-gebiedsverklaring

Vraag:

Wanneer wordt de EETS-gebiedsverklaring gepubliceerd?

Antwoord:

Een publicatiedatum is nog niet bekend.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:

2.2.7 i 1) Contactcenter - Minimumeisen

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad wordt gevraagd dat de MSP/HDA een contactcenter inricht dat voldoet aan de minimumeisen van de tolheffende partij. Kunt u een meer gedetailleerde beschrijving van hen geven?

Antwoord:

Nee en de gedetailleerde beschrijving staat vermeld in de voor inschrijving benodigde documenten die op plandatum 20 april a.s. worden gedeeld met de alsdan geselecteerde gegadigden.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:

8.1 Bankgarantie

Vraag:

Kunt u een (globaal) bedrag noemen van de door u verwachte som van de bankgarantie?

Antwoord:

Zie beantwoording aanbesteder 'referentienummer 3'.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

3.2.3-3-d Beschikken over kwaliteitsmanagementsysteem en informatiebeveiligingssysteem

Vraag:

Kan het, daar u ook over informatiebeveiligingssysteem spreekt, zijn dat u bedoeld dat partijen moeten aantonen te verdoen aan de vereisten zoals gesteld in de normen ISO9001 en ISO27001 of gelijkwaardig?

Antwoord:

Zie beantwoording aanbesteder 'referentienummer 6'.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

2.2.7-i-3 Accepteren van brandstofkaarten

Vraag:

Wij zijn bekend met het gebruik van brandstofkaarten als betaalmiddel voor tolbetaling. Hierbij wordt de brandstofkaart fysiek aangeboden en geswiped. Dit is in het geval van een free-flowsysteem niet mogelijk. Kunt u toelichten hoe u het gebruik van een brandstofkaart voorziet voor TTH?

Antwoord:

Zie beantwoording aanbesteder 'referentienummer 9'.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

SC4 - Verificatie van natuurlijke personen en rechtspersonen

Vraag:

Kunt u aangeven welke verwachting u heeft ten aanzien van de informatie de opdrachtnemer kan verifiëren van de bevoegdheid van natuurlijke personen,

mede in het kader van de AVG?

Antwoord:

Zie beantwoording aanbesteder 'referentienummer 4'.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

48-1711_HDAanbestedingsleidraad_25012022_final, Par 4.5

Vraag:

Een gegadigde die zich zonder beroep te doen op andere natuurlijke of rechtspersonen aanmeldt, moet conform paragraaf 4.5 punt 2 bijlage B en C invullen.

Kan RDW bevestigen dat als gegadigde aan de geschiktheidseisen 3b en 3c voldoet, hij alleen in bijlage B, deel IV de vraag of aan de voorgeschreven selectiecriteria voldaan wordt met "Ja" beantwoorden (dus zonder bij aanmelding verdere documenten te overleggen)? E.e.a. conform paragraaf 3.2 sub 4.

Antwoord:

Ja, wij bevestigen dit. Bij zowel de geschiktheidseisen als de selectiecriteria dient u bijlage B en E in te vullen. Opdrachtgever behoudt het recht voor conform 3.5 navraag te doen bij opdrachtgevers van referenties.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

26

Onderwerp:

48-1711_HDAanbestedingsleidraad_25012022_final, Par 3.3

Vraag:

In selectie criterium 1 (SC2) wordt gegadigde gevraagd zijn bekwaamheid aan te tonen met het aanvaarden en verwerken van betalingen door middel van tank- en fleetkaarten.

Kan RDW bevestigen dat het gaat om de bekwaamheid in het ontwikkelen en implementeren van de oplossing voor het aanvaarden en verwerken van betalingen door middel van tank- en fleetkaarten waarbij de gegadigde gebruik kan maken van gegevens van haar operationele opdrachtgever om de gevraagde uitwerking te geven?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
48-1711_HDAanbestedingsleidraad_25012022_final, Par 3.3

Vraag:

In selectie criterium 1 (SC1) wordt gegadigde gevraagd zijn bekwaamheid aan te tonen in excellente (inter)nationale klantrelatiedienstverlening.

Vervolgens wordt volgens het beoordelingskader bij de beoordeling van het antwoord gelet op de mate waarin “klanten naast Nederlands te woord kunnen worden gestaan in andere talen [..]”.

Dit beoordelingskader zet excellente internationale partijen die (nog) niet in Nederland actief zijn op achterstand ten opzichte van Nederlandse concurrenten, ook als ze de beste technische oplossing hebben en samen met een (bestaand) Nederlands klantcontactcentrum een totaal oplossing met ondersteuning van minimaal de Nederlandse taal gaan aanbieden. Wij vragen u daarom om “klanten naast Nederlands te woord kunnen worden gestaan in andere talen (hoe hoger in aantal talen hoe beter);” te herformuleren in “Klant kan in meer dan één Europese taal worden bediend (hoe hoger in aantal talen hoe beter)”.

Antwoord:

Nee, we gaan niet in op uw verzoek.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
48-1711_HDAanbestedingsleidraad_25012022_final, Par. 3.2

Vraag:

In geschiktheidseis 3c wordt de gegadigde gevraagd naar de beschikking over en ervaring met een klantcontactcenter met ondersteuning in de Nederlandse en Engelse taal.

Deze geschiktheidseis sluit internationale partijen uit die (nog) niet actief zijn in Nederland, ook al hebben zij de beste technische oplossing en ervaring met het opzetten van meertalige klantcontactcentra die bij gunning van de opdracht ook Nederlandstalig zouden zijn. Wij vragen u daarom om “met ondersteuning in de Nederlandse en Engelse taal” te vervangen door

“met ondersteuning in ten minste twee Europese talen”.

Antwoord:

Nee, we gaan niet in op uw verzoek.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

3.2. a : Opdrachtgever kan voorafgaand aan de definitieve selectiebeslissing van ondernemer eisen een accountants- en of bankverklaring te overleggen.

Vraag:

- Wat zijn de eisen omtrent (minimale) continuïteit en financiële draagkracht waaraan voldaan moet worden.
- Wat dient de accountant exact te verklaren in zijn product? En welk product wordt er door opdrachtgever gewenst?
- Is de veronderstelling juist dat met de bankverklaring het product standaardbankverklaring wordt bedoeld?

Antwoord:

Het antwoord op deze vraag volgt zo spoedig mogelijk.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Referencds to present

Vraag:

Hebben wij het goed begrepen dat de inschrijver slechts twee (2) referenties mag voorleggen (één voor 3.23.b en één voor 3.23.c)? Beide referenties zullen worden beoordeeld op basis van de selectiecriteria (SC13.3-SC53.3), waarbij altijd slechts naar één van de twee referenties (volgens 3.23.b of 3.23.c) kan worden verwezen?

Is our understanding correct that the bidder is allowed to present only two (2) references (one for 3.23.b and one for 3.23.c)? Those two references will be assessed according to selection criteria (SC13.3-SC53.3) where always only one of the two references (as per 3.23.b or 3.23.c) can be referenced to?

Antwoord:

In de vraag worden verschillende nummers benoemd, maar het is niet

duidelijk waarnaar verwezen wordt. De vraag kan dan ook niet beantwoord worden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Billing: services to provide

Vraag:

Is de aanbieder verplicht ook de facturering te verzorgen voor de bedrijven die wagenparken beheren of alleen de facturering voor de individuele weggebruikers?

Is the provider obliged to provide also the billing for the companies managing fleets of cars or just the bills for the individual road users?

Antwoord:

De hoofddienstaanbieder is verplicht met elke houder van een voertuig die daarom verzoekt, een dienstverleningsovereenkomst te sluiten. De houder ontvangt een factuur van de dienaarbieder waar hij een dienstverleningsovereenkomst gesloten heeft, voor het door hem te betalen toltarief en betaalt het bedrag aan de dienaarbieder. HDA gerechtigd is met houders van grotere hoeveelheid voertuigen, verzamelfacturen te versturen.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Solution: location for installation

Vraag:

Zal het een vereiste zijn de technische oplossing van de HDA op locatie in Nederland te installeren? Zo niet, zijn er beperkingen waar de technische oplossing (EU, niet-EU landen) kan worden geïnstalleerd?

Will there be a requirement to install the HDA's technical solution on premise in the NL? If not, are there any limitations where the technical solution (EU, NON EU) can be installed?

Antwoord:

- De AVG is ook van toepassing op contractpartijen welke niet uit Europa komen (uitgangspunt is mogelijk dat partijen wel een Europese vestiging hebben).

Vanuit RDW beleid geldt in principe dat (persoons)gegevens verwerkt

moeten worden binnen de EU/Europese Economische Ruimte (EER).
- Het datacenter, alwaar de contractpartij zijn (persoons)gegevens opslaat, dient zich binnen de Europese Unie/Europese Economische Ruimte (EER) bevinden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Payment: card management

Vraag:

Is het juist dat de genoemde kosten voor automatische incasso, kredietkaart en tankkaart niet kunnen worden doorberekend aan de gecontracteerde houders?

Is onze interpretatie van het woord "afgeprijsd" juist, dat de kosten voor de betaaldiensten voor rekening van de HDA blijven (opgenomen in de offerte) of zal de tolheffer deze kosten dekken in een "open boek" systeem?

Is our understanding correct that the mentioned costs for Direct Debit, Credit Card and Fuel Cards cannot be charged to the contracted end-users.

Is our understanding of the word "discounted" correct, that the cost for the payment services will remain with the HDA (included in the offer) or will the Toll Collector cover these cost in in an "open book" procedure?

Antwoord:

De kosten voor automatische incasso, kredietkaart en tankkaart mogen niet worden doorberekend aan de gecontracteerde houders. Zie ook beantwoording referentie 17

Afgeprijsd betekent het verrekenen in de aanbieding; dus geen open boek systeem.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlagen

Vraag:

Kunt u de voor de aanmelding in te vullen bijlagen ook in Word formaat beschikbaar stellen?

Antwoord:

Nee, u dient alleen gebruik maken van de aangeboden formats.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Proces

Ref.nr. 35
Onderwerp: 2.2.6 - A toll charger dominant system

Vraag:

In accordance with the dispositions of Art. 2.2.6, the toll charger will receive from the Service Provider (particularly from the MSP) the amounts charged per vehicle's registration plates associated to a determined Service Agreement (regardless of whether or not the MSP is able to receive payment from the users)

Once the money charged to the Clients via the Service Agreement will not be immediately available, in order to avoid the unnecessary charge of financial costs, kindly inform the period given to the MSP to return payments to the Toll Charger.

Antwoord:

Zie 1.1 en 6.3.1 Leidraad. De gebruikte taal voor de aanbesteding is Nederlands. Vragen moeten in het Nederlands.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 36
Onderwerp: 2.2.7.1) Managing customer relations with the holders

Vraag:

In accordance with the requirements of Art. 2.2.7.1), the MSP must set up a high quality Contact Centre. Kindly clarify who are the Customers the MSP is supposed to attend. Just the MSP's Customers? What about the Customers wishing to get clarifications either from the other Service Provider or from the Toll Charger?

Antwoord:

Zie 1.1 en 6.3.1 Leidraad. De gebruikte taal voor de aanbesteding is Nederlands. Vragen moeten in het Nederlands.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 38
Onderwerp: 2.2.7 (i) 1) 4e opsommingsteken: Extra kosten van bemiddeling van een

houder

Vraag:

In dit gedeelte staat geschreven: “De HDA mag van zijn klanten geen vergoeding of zgn. service fee vragen voor zijn diensten. Op de gratis dienstverlening zijn slechts beperkte uitzonderingen voorzien, met name de gevallen waar er sprake is van extra kosten door toedoen van de houder.”

Vraag: Wat wordt bedoeld met of wat zijn “extra kosten door toedoen van de houder.”.

Antwoord:

Wanneer er sprake is van meerkosten door toedoen van de houder, kan de HDA aan de houder kosten in rekening brengen (bv. duplicaat facturen per post, niet-gangbare betaalmiddelen).

Nadere informatie over “extra kosten door toedoen van de houder.” staan vermeld in de vraagspecificatie die op plandatum 20 april a.s. wordt gedeeld met de geselecteerde gegadigden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
39

Onderwerp:
2.2.7 (i) Rol van de MSP

Vraag:

In deze paragraaf worden de verplichtingen van de MSP beschreven. Voor ons is de juridische rol van de MSP niet volkomen duidelijk.

Vraag: Handelt de MSP in naam en voor rekening van de Toll Charger of treedt de MSP op als onderneming volledig onder het vennootschapsrecht met de in deze paragraaf genoemde randvoorwaarden?

Antwoord:

De HDA treedt op als onderneming volledig onder het vennootschapsrecht.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
40

Onderwerp:
3.5 Verder bewijs over referenties

Vraag:

In dit gedeelte staat geschreven: “De ondernemer verstrekt de aanbesteder, binnen een termijn van vijf (5) kalenderdagen na een daartoe ontvangen

verzoek te hebben ontvangen via TenderNed, “Berichten”, bewijsmiddelen, waaruit blijkt dat de gegevens met betrekking tot de financiële en economische draagkracht en technische bekwaamheid zoals vermeld in de aanmelding (bijlage E), waarmee de ondernemer beoogt te voldoen aan de geschiktheidseisen en/of de selectiecriteria, juist zijn weergegeven. De aanbesteder is gerechtigd navraag te doen bij de opdrachtgever(s) van een referentieopdracht.”

Vraag: Wanneer mag de aanbestedende dienst een verzoek sturen om nader bewijs te leveren? Zal dit op zijn vroegst in de selectiefase zijn?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

4.3 1. Wijze van registratie

Vraag:

In dit artikel is bepaald dat vennootschappen als één vennootschap worden beschouwd indien zij met elkaar gelieerd of verbonden zijn zoals bepaald in artikel 24 van het Burgerlijk Wetboek, Boek 2.

Vraag:

1. Met welk document wil je daar een bewijs van krijgen? Zullen we het invullen in een van de bijlagen? Of zullen we een aparte toelichting bijvoegen? Als dit laatste waar is, hoe kunnen we dan aparte verklaringen uploaden?

2. Als twee bedrijven als één worden beschouwd en bedrijf A als bieder vertrouwt op de financiële en/of technische bekwaamheid van bedrijf B, moeten we dan nog bijlage L en M invullen voor bedrijf B?

Antwoord:

Vraag 1: Bij 4.3.1. wordt niet gevraagd om enige bewijzen bij de aanmelding.

Vraag 2: Indien de gegadigde een beroep doet op andere rechtspersoon, ook als dat binnen hetzelfde concern is, dan moeten L (financiële draagkracht) en /of M (technische bekwaamheid) ingevuld worden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

42

Onderwerp:

2.1 Classificatie van een voertuig

Vraag:

In paragraaf 2.1. er staat dat de tolheffer de voertuigclassificatie zal uitvoeren. Daarnaast moet de HDA een geldige serviceovereenkomst ondertekenen met de houder van een voertuig. In dit registratieproces zal de HDA de houder vragen om zijn/haar voertuig te classificeren.

Vraag: Indien de classificatie van de tollader afwijkt van de opgave van de houder:

1.) Hoe wordt het verschil opgelost? Welke classificatie zal prevaleren?

2.) Klopt de veronderstelling dat de tolheffer de klachten van houders die niet tevreden zijn met een afwijkend besluit van de tollader in behandeling neemt?

Bedankt voor U antwoord!

Antwoord:

Antwoord vraag 1: De verantwoordelijkheid voor de bepaling van de voertuigclassificatie is belegd bij de tolheffer.

Antwoord vraag 2: Waar het gaat om houders met een DVO is het antwoord nee.

Beantwoord op: 10-03-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

43

Onderwerp:

Vraag over 3.6 en 4.5.3 (c) en Vraag met betrekking tot 3.2.2 (a) en 4.3 (2) en (5)

Vraag:

Vraag over 3.6 en 4.5.3 (c)

Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met “andere” natuurlijke of rechtspersonen”, en kunt u bevestigen dat bijlage M niet hoeft te worden ingevuld door een aanvrager die een beroep doet op gelieerde ondernemingen.

Vraag met betrekking tot 3.2.2 (a) en 4.3 (2) en (5):

Bevestig dat alleen financiële rekeningen zonder bijlagen en ISO-certificaat moeten worden verstrekt bij de aanvraag tot deelname.

Antwoord:

Nee, Zie antwoord 41 met betrekking tot 3.2.2 (a) en 4.3 (2) en (5) zie vraag

25. Zie 3.2.5 van de leidraad; Wanneer gegadigde geselecteerd wordt om deel te nemen aan de inschrijvingsfase dient gegadigde binnen 5 kalenderdagen als bewijsmiddel in te dienen.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

44

Onderwerp:

"2.2.7 / 3 (ii) "kosten van deze betaalmiddelen"?"

Vraag:

De HDA mag behalve zijn toldiensten geen aanvullende diensten (value added services) leveren aan de houders. Dit betekent ook dat de HDA de dienstverlening van een creditcardmaatschappij of fuelcard-aanbieder niet mag vermengen met de toldienstverlening. Een creditcard of fuelcard mag uitsluitend als betaalmiddel worden ingezet. De HDA is daarnaast gerechtigd om ook andere (minder) gangbare betaalmiddelen in te zetten, zoals bijvoorbeeld PayPal.

De kosten van deze betaalmiddelen zijn voor rekening van de HDA, en mogen doorbelast worden aan de houder, die er gebruik van wenst te maken. Echter, voor het overige dient de HDA zijn dienstverlening gratis aan te bieden aan de houder zodat deze op een gebruiksvriendelijke wijze zijn tol geautomatiseerd kan betalen.

Vraag: Waar verwijst je naar met "kosten van deze betaalmiddelen"? Bedoel je paypal of bedoel je ook bijvoorbeeld creditcard of tankkaart?

Antwoord:

Met "kosten van deze betaalmiddelen" wordt bedoeld de kosten die de HDA maakt voor het gebruik van andere (minder) gangbare betaalmiddelen. Daarmee worden niet de creditcard en tankkaart bedoeld. Zie ook beantwoording referentie 17.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Annex L

Vraag:

Naar wij hebben begrepen verstrekt de partij die bijlage L uitgereikt heeft hierbij een abstracte, onvoorwaardelijke en onbeperkte uitvoeringsgarantie (nakoming van de verplichtingen die uit het contract voortvloeien). Wij verzoeken u vriendelijk de formulering van Bijlage L aan te passen aan het feit, dat de voornoemde verklaring van een derde (d.w.z. Bijlage L) betrekking heeft op de financiële draagkracht en dat alleen die

verplichtingen, die verband houden met de financiële draagkracht, hierbij worden gegarandeerd. Voorts zijn wij van mening dat de aansprakelijkheidslimieten (garantielimieten) die voor de gegadigde gelden, ook volledig van toepassing moeten zijn op de verstrekker van een verklaring derde. Wij verzoeken u onze zienswijze te bevestigen. Within Annex L, Third party statement – Reliance on Financial Standing, the issuing party fully and unconditionally guarantees the principal, in case the Temporary Toll Collection Main Service Provider contract is granted, the fulfilment of the obligations arising from the contract to be concluded with.

In our understanding the party issuing Annex L provides herewith an abstract, unconditional and unlimited performance guarantee (fulfilment of the obligations arising from the contract). We kindly request to adapt the wording of Annex L to reflect the fact, that the aforementioned Third Party statement (ie. Annex L) is related to the Financial Standing and only those obligations, related to the financial standing, are herewith guaranteed. Furthermore, in our opinion, the liability caps (guarantee limits), which apply to the Candidate shall also fully apply to the issuer of a third party statement. Please confirm our understanding.

Antwoord:

De derde die bijlage L invult dient zich volledig garant te stellen voor het nakoming van de verplichtingen onder de te sluiten overeenkomst. Wij kunnen bevestigen dat de beperkingen van aansprakelijkheid onder de overeenkomst ook op deze derden toepasselijk zijn.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Referentiebeschrijving voor geschiktheidseisen en selectiecriteria:

Vraag:

Is het mogelijk om te verwijzen tussen referentiebeschrijvingen als het als hetzelfde project als referentie wordt gebruikt?

Reference description for suitability requirements and selection criteria:

Is it possible to refer between the reference descriptions if the same project is used as the reference?

Is het mogelijk om het zelfde project

Antwoord:

Ja dit is dit toegestaan. (Een referentie is voor meerdere vragen te gebruiken. De tekst (eventueel te kopiëren) dient bij de beantwoording van elke betreffende vraag herhaald te worden. Verwijzen naar een ander antwoord is niet toegestaan.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Referentiebeschrijving voor geschiktheidseisen en selectiecriteria:

Vraag:

Is het mogelijk om foto's te gebruiken in de referentiebeschrijving en zo ja, worden de woorden in de foto's dan ook mee geteld ?

Reference description for suitability requirements and selection criteria:
Is it possible to use pictures in the reference description and if so will the words in the pictures counted as well.

Antwoord:

Ja, foto's mogen gebruikt worden. De woorden bij de foto's worden meegeteld.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Crediteuren & Debiteurenrisico

Vraag:

Welke vrijheidsgraden (mogelijkheden/opties) heeft de HDA om slechte betalers te weigeren?

Antwoord:

Na ontbinding van de DVO op grond van wanbetaling/wanprestatie van de houder mag de HDA in het geval de houder opnieuw om een DVO verzoekt een doorlopende zekerheidsstelling eisen. Nadere informatie en eisen ten aanzien van de doorlopende zekerheidsstelling staan vermeld in de voor inschrijving benodigde documenten die op plandatum 20 april a.s. worden gedeeld met de alsdan geselecteerde gegadigden.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.

49

Onderwerp:

2.2.7. Opdrachtomschrijving HDA

Vraag:

Kan eenzelfde shareholder verschillende ondernemingen hebben waarvan er

1 de rol van HDA heeft en een andere onderneming die van (E)ETS?

Antwoord:

De HDA zelf mag geen EETS aanbieder zijn. Dit verbod geldt in beginsel niet voor de aandeelhouders van de HDA. Wel geldt dat de HDA zijn verplichtingen moet nakomen en er geen belangenconflicten kunnen ontstaan.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
50

Onderwerp:

2.2.7. Opdrachtomschrijving HDA

Vraag:

Kunnen de resources van de HDA gedeeld worden met een (E)ETS (aparte onderneming) in dezelfde groep van bedrijven (bv een call center)?

Antwoord:

HDA is een SPV en de eigen resources van de HDA mogen niet gedeeld worden met andere EETS ondernemingen.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
51

Onderwerp:

2.2.7. Opdrachtomschrijving HDA, onderdeel (ii), sub 4.

Vraag:

Graag ontvangen wij verduidelijking betreffende de overdracht van aandelen in de SPV aan zowel de Staat der Nederlanden als aan RDW als zelfstandige rechtspersoon aan het einde van de overeenkomst of bij tussentijdse beëindiging daarvan. Wat behelst die mogelijke overdracht (operaties, welke IP, verdeling van zaken etc.)?

Antwoord:

De overdracht van aandelen aan de Staat en RDW vervalt, u kunt dit negeren.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
52

Onderwerp:

3.2 3.d Kwaliteitsmanagementsysteem en informatiebeveiligingssysteem

Vraag:

De norm ISO9001 vertoont in onze ervaring sterke overeenkomsten met de norm ISO27001, echter stelt ISO9001 geen vereisten aan informatiebeveiliging. Zou de eis voor een ISO9001 certificaat om die reden vervangen kunnen worden door een eis voor een (uitgebreider) ISO27001 certificaat?

Antwoord:

Nadere informatie en eisen over het informatiebeveiligingssysteem staan vermeld in de voor inschrijving benodigde documenten die op plandatum 20 april a.s. worden gedeeld met de alsdan geselecteerde gegadigden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Start dienstverlening (E)ETS

Vraag:

Uit de aanbestedingsleidraad is het voor ons niet duidelijk of een ETS en EETS op hetzelfde moment actief kunnen worden met dienstverlening voor de Tijdelijke Tolheffing. Kan u dit svp verduidelijken?

Antwoord:

Ja, een ETS en EETS kunnen op hetzelfde moment actief worden met dienstverlening voor de Tijdelijke Tolheffing.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

54

Onderwerp:

intellectuele eigendomsrechten HDA

Vraag:

In welke mate wordt er verwacht dat de HDA eigen IP heeft? Mag er voor de invulling van de dienstverlening ook gebruik gemaakt worden (middels licentie(s)) van IP van derden?

Antwoord:

Er is geen eis dat er geen IP van de HDA zelf moet zijn. Licenties van derden zijn toegestaan. Als handelsnaam moet voor HDA een separate handelsnaam gehanteerd worden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Tank- en Fleetkaarten (zowel vwb bekwaamheid als betaalmiddel)

Vraag:

Wat wordt gezien als tankkaart? Kan dit nader gespecificeerd worden?
Vallen hier bijvoorbeeld ook zgn. limited VISA (credit) kaarten onder die ook gebruikt kunnen worden om brandstof/elektriciteit (voor EV's) mee te betalen?

Antwoord:

Antwoord 1: Een tankkaart, tankpas of brandstofpas is een kaart waarmee een kaarthouder zijn tankbeurten (en eventuele andere zaken) kan betalen. De kaarthouder ontvangt veelal een gespecificeerde factuur.

Antwoord 2: De exacte werking van limited VISA (credit)kaarten is ons onbekend. We kunnen dan ook geen antwoord geven op deze vraag.

Beantwoord op: 10-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

56

Onderwerp:

Betalingstermijn van de schuld

Vraag:

Wat is de maximumtermijn die de klant heeft om de verschuldigde bedragen te betalen, en welke juridische bijstand is beschikbaar om eventuele overtredders te vervolgen?

Antwoord:

HDA mag bij niet-tijdige betaling een dienstverleningsovereenkomst van een klant opschorten en uiteindelijk beëindigen. Nadere informatie over de minimaal te hanteren tijdlijnen staan vermeld in de vraagspecificatie die op plandatum 20 april a.s. wordt gedeeld met de geselecteerde gegadigden. Vanuit de tolheffer is er geen juridische bijstand om eventuele wanbetalers te vervolgen.

Beantwoord op: 10-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

57

Onderwerp:

Particuliere of zakelijke klant

Vraag:

Volgens onze ervaring kan een voertuig worden betaald door een bedrijf of door een particulier, afhankelijk van de mogelijkheden van de klant. Is deze

mogelijkheid voorzien?

Antwoord:

Ja, de factuur mag door iedereen betaald worden. Een dienstverleningsovereenkomst kan alleen worden afgesloten door de houder of iemand die namens de houder handelt. Dit geldt zowel voor particulieren als zakelijke klanten.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Schuld betaling

Vraag:

In geval van niet-betaling van de verschuldigde bedragen:

- over welke rechtsinstrumenten beschikt de dienstverlener om deze bedragen terug te vorderen?
- welke extra kosten kunnen worden toegepast, ter ondersteuning van administratieve kosten of zelfs ter afschrikking

Antwoord:

HDA mag bij niet-tijdige betaling een dienstverleningsovereenkomst van een klant opschorten en uiteindelijk beëindigen. Nadere informatie over de minimaal te hanteren tijdlijnen en de eventuele kosten of boetes voor aanmanen staan vermeld in de vraagspecificatie die op plandatum 20 april a.s. wordt gedeeld met de geselecteerde gegadigden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Inbreukprocedure

Vraag:

Beschikt de dienstverlener in geval van overtreding, wanneer een kentekenplaat niet is geregistreerd, over de middelen om de eigenaar te identificeren, bijvoorbeeld toegang tot het Nationale Voertuig Register?

Antwoord:

De HDA dient de houder waarmee het een dienstverleningsovereenkomst sluit te identificeren. Hoe de HDA dat doet is aan hemzelf. Er is er geen toegang tot het Nederlandse Kentekenregister Nationale Voertuig Register. Over de mogelijkheden voor identificatie van de houders van buitenlandse

voertuigen in de buitenlandse kentekenregisters hebben we geen informatie.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 60
Onderwerp: Digitale diensten

Vraag:

Klantenservice wordt steeds meer digitaal, met middelen die verder gaan dan telefonisch contact, zoals de website, APP of zelfs sociale netwerken. Betekent dit dat deze vormen van service kunnen worden beschouwd als een referentie in het kwalificatieproces?

Antwoord:
Ja.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 61
Onderwerp: Taal klantenservice

Vraag:

Wij zijn van mening dat de levering van telefoonbeantwoordingsdiensten zowel in het Nederlands als in het Engels moet geschieden. Is het desalniettemin mogelijk om, zelfs indien dezelfde talen gehanteerd blijven, de dienst in een andere geografie te verstrekken?

Antwoord:
Ja, mits in de Europese Unie/EER in verband met de AVG/GDPR.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 62
Onderwerp: Bewijs van financiële draagkracht

Vraag:

Gelieve te verduidelijken wat volgens de aanbestedende dienst onder financiële draagkracht in de zin van punt 3.2, tweede alinea, onder a), moet worden verstaan en welk soort bewijs van de ondernemers kan worden verlangd.

Antwoord:

Het antwoord op deze vraag volgt zo spoedig mogelijk.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Contractduur

Vraag:

Krachtens punt 2.3 heeft de uitoefening van de optie door ViA15 geen gevolgen voor de looptijd van de overeenkomst. Er wordt echter ook gesteld dat de overeenkomst een maximale looptijd van 5 jaar zal hebben, met de eenzijdige optie tot verlenging voor een periode van maximaal 2 jaar voor elk, naar wij aannemen, via, BBV en ViA15. Kunnen wij ervan uitgaan dat, indien de optie voor ViA15 wordt uitgeoefend, de overeenkomst een maximale looptijd van 9 jaar kan hebben?

Antwoord:

Ja, 5 jaar contractduur, met mogelijk 2 keer een verlengoptie van 2 jaar.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Incasso risico

Vraag:

In punt 2.2.8 wordt bepaald dat het risico van inning van openstaande tolheffingen overgaat van de dienstverlener op de tolheffer zodra deze bevestigt dat hij de kennisgeving van de dienstverlener heeft ontvangen waarin deze op de hoogte wordt gesteld van de opschorting of beëindiging van de desbetreffende dienstverleningsovereenkomst. Er wordt op gewezen dat deze bevestiging via een automatisch gegenereerde e-mail kan gebeuren (zie voetnoot 13). Het zou belangrijk zijn om een idee te hebben van het volgende:

- De tijd die mag verstrijken tussen de inbreuk en de mogelijkheid tot opschorting van het contract door de dienstverlener;
- De tijd die mag verstrijken tussen het moment waarop de dienstverlener de tolheffer van deze opschorting in kennis stelt en de bevestiging van laatstgenoemde.

Antwoord:

Het risico van inning van de openstaande tolheffingen blijft tot bevestiging van de opschorting of beëindiging bij de HDA. Voor passages tot dit

moment blijft het risico van inning bij de HDA.

Antwoord 1: HDA mag bij niet-tijdige betaling door een klant een dienstverleningsovereenkomst schorsen en uiteindelijke beëindigen. Nadere informatie over de minimaal te hanteren tijdlijnen staan vermeld in de vraagspecificatie die op plandatum 20 april a.s. wordt gedeeld met de geselecteerde gegadigden.

Antwoord 2: De toldienstaanbieder ontvangt een bevestiging van de tolheffer dat de opschorting is verwerkt. Behoudens verstoringen/calamiteiten zal deze bevestiging zo spoedig mogelijk na melding van de opschorting door de HDA worden verstrekt.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Bankgarantie

Vraag:

Wat is de waarde die aan de tolheffer moet worden gegarandeerd, aangezien de tolopbrengsten een variabele waarde hebben en de contractwaarde wordt bepaald aan de hand van een raming (punt 2.2.7., (ii), laatste opsommingstekes)?

Antwoord:

Zie beantwoording aanbesteder 'referentienummer 3'.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Kosten betaalmiddel

Vraag:

Onder welke voorwaarden of omstandigheden moeten de kosten voor betaalmiddelen, zoals credit card of fuel card, worden afgeprijsd in de aanbieding - (punt 2.2.7., (i), 3, tweede streepje)?

Antwoord:

De kosten gemoeid met deze betaalmiddelen mogen in de inschrijving worden afgeprijsd. Dit afprijzen als integraal onderdeel van de aangeboden prijs voor de gehele dienstverlening en niet als een extra tarief per voorkomen van gebruik.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Contractmodel

Vraag:

Wanneer zal in het kader van de aanbestedingsprocedure het model van de door de HDA met de klanten uit te voeren DVO en de door de tolheffer geëiste minimumkwaliteitseisen voor de dienstverlening aan de klant ter beschikking worden gesteld (2.2.7, onder i), 1), eerste en 5e opsommingsteken)?

Antwoord:

Nadere informatie over de minimaal te hanteren minimumkwaliteitseisen staan vermeld in de vraagspecificatie die op plandatum 20 april a.s. wordt gedeeld met de geselecteerde gegadigden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Servicebelasting in rekening brengen

Vraag:

In punt 2.2.7., (i), 1, 4e opsommingsteken, willen wij verduidelijkt zien wanneer een vergoeding voor dienstverlening kan worden gevraagd, en welke extra kosten deze vergoeding kunnen rechtvaardigen?

Antwoord:

De HDA mag uitsluitend kosten in rekening brengen voor werkzaamheden die op verzoek van de klant worden verricht, zoals duplicaat facturen per post en het gebruik van betaalmiddelen die niet vallen onder de verplicht gratis aan te bieden betaalmiddelen, mits dit vooraf afgesproken is met zijn klant. Nadere informatie over de betaalmiddelen die vallen onder de verplicht gratis aan te bieden betaalmiddelen staan vermeld in de vraagspecificatie die op plandatum 20 april a.s. wordt gedeeld met de geselecteerde gegadigden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Incasso procedure

Vraag:

Wanneer de tolheffingen rechtstreeks aan de tolheffer worden betaald, zorgt

de dienstverlener dan nog steeds voor een eventuele latere contactdienst met de klant voor de invordering van verschuldigde bedragen, als onderdeel van een schuldinvorderingsdienst?

Antwoord:

Nee. (zie ook vraag 2).

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Documenten in het engels

Vraag:

Is het, aangezien het om een internationale aanbesteding gaat, mogelijk de Engelse taal als toelaatbaar te beschouwen voor de aanlevering van documenten, elementen, voorstel en andere documenten met betrekking tot het proces in het Engels?

Antwoord:

Nee, dit is niet toegestaan. Echter, de Aanbesteder zal Engelse taal als toelaatbaar beschouwen voor de aanlevering van documenten "officiële en technische documenten" denk aan jaarrekeningen en bewijzen van certificeringen en technische documentatie, die standaard vaak in Engelse taal wordt opgesteld.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Proces