

**Aanbesteding:** Internationale Reizen  
**Aanbestedende Dienst:** Invest International B.V.  
**Referentie:** 220701

**Toelichting:**

De planning is na de inschrijfdatum enigszins aangepast, zie bijlage Hernieuwde Planning.

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      Inkoopvoorwaarden artikel 11.6

**Vraag:**

Inschrijver vraagt Invest International artikel 11.6 wederkerig te maken? Dergelijke schades zijn niet verzekeraar in onze branche. Gaat Invest International hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord. Artikel 11.6 wordt wederkerig gemaakt:  
"In any event, Invest International and Supplier shall not be liable for indirect damage, such as consequential damage, damage due to delays, and lost profits or turnover unless Supplier has acted recklessly or intentionally."

**Beantwoord op:**                      03-08-2022

**Label:**                                      Contract

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Leidraad 3.2.2. Geschiktheidseis B

**Vraag:**

Invest International vraagt Inschrijvers bewijs van aansluiting bij een reisgarantieregeling en calamiteitenfonds. Beide zijn van toepassing op consumenten reizen en niet op zakenreizen onder een raamovereenkomst. Graag beide documenten niet van toepassing verklaren. Gaat Invest International hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Wij zien deze waarborgfondsen ook wel bij zakelijke reisorganisaties. Als u de aansluiting bij een reisgarantieregeling en een calamiteitenfonds niet kunt aantonen, geef dan aan op welke wijze u daarvoor voorzieningen heeft getroffen.

**Beantwoord op:**                      03-08-2022

**Label:**                                      Inhoud

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

3 Bijlage 3: Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad vraagt Invest international Inschrijvers een keuze te maken voor zowel Offline als boekingen via de App tussen 'all-in fees' of 'Losse elementen'. Is de aanname van Inschrijver correct?

**Antwoord:**

Ja, die aanname is correct.

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Concept Raamovereenkomst 7.4

**Vraag:**

Inschrijver ontvangt graag verduidelijking op 'in afwijking van 11.5 van de Inkoopvoorwaarden'. Op welke afwijking doelt Invest International?

**Antwoord:**

De afwijking ziet op artikel 7.4 van de overeenkomst maar deze lid is in casu niet van toepassing en zal uit de overeenkomst worden verwijderd.

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Concept Raamovereenkomst 7.3

**Vraag:**

Graag ontvangt Inschrijver verduidelijking op artikel 7.3 t.a.v. 'het tekortschieten als bedoeld in artikel 11.5 van de Inkoopvoorwaarden'. Inschrijver ziet dit niet terug in artikel 11.5 van de Inkoopvoorwaarden.

**Antwoord:**

7.3 wordt gewijzigd in: "In aanvulling op artikel 11 van de Inkoopvoorwaarden van Invest International vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden op vergoeding van schade als gevolg van het tekortschieten. De staffel inzake aansprakelijkheid opgenomen in artikel 11.5 van de Inkoopvoorwaarden van Invest International is van overeenkomstige toepassing."

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

4.2.1 Subgunningscriterium Kwaliteit Deel 1- 1 – Uitwerking cases

**Vraag:**

Het uitwerken van cases zegt niets over de kwaliteit die Invest International gaat ervaren tijdens de contractperiode. Het geeft slechts aan dat Inschrijver in staat is om een reis te boeken en/of een proces te beschrijven. Inschrijver vraag Invest International het uitwerken van de cases, zoals beschreven in 4.2.1 Subgunningscriterium Kwaliteit Deel 1 te schrappen. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, daar gaan we niet mee akkoord.

Het is de bedoeling dat u middels de uitwerking van uw Casus laat zien welke kwaliteit wij kunnen gaan ervaren tijdens de contractperiode.

De beschrijving van uw werkwijze alsmede de inhoud van de boekingen kunnen wij beoordelen. Als u tijdens de uitvoering van het contract een andere kwaliteit laat zien dan u beschrijft zal dat in de contractbespreking aan de orde komen.

**Beantwoord op:** 03-08-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Leidraad 2.4 Scope – Betalen / factureren

**Vraag:**

Er wordt verwacht van Inschrijver dat zij zorgt voor haar eigen creditcard voor het boeken van reizen waar dit vereist is. Niet iedere leverancier biedt de mogelijkheid tot voorfinanciering door middel van een creditcard van Inschrijver. Wij verzoeken Invest International hier "indien mogelijk" aan toe te voegen. Stemt u hier mee in?

**Antwoord:**

Wij stemmen daarmee in zolang het voorfinancieren gehandhaafd blijft (ongeacht of dat met een creditkaart gebeurt...)

Wij hebben gemerkt dat een creditcard boeking is vaak vereist bij hotels en bijv. auto boeken. Als u daar een andere oplossing voor heeft, kunt u dat beschrijven in uw aanbieding.

**Beantwoord op:** 03-08-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.****Onderwerp:**

8 Leidraad 2.4 Scope – Betalen / factureren

**Vraag:**

Alle Nederlandse overheden, overheidsorganisaties en overige aanbestedende diensten zijn sinds 2019 verplicht om e-facturen van hun leveranciers te kunnen ontvangen en verwerken. PDF facturatie komt hiermee te vervallen. Stemt Opdrachtgever in met e-facturatie?

**Antwoord:**

Op dit moment kunnen we daar nog niet mee instemmen. Invest International is op dit moment, helaas, nog niet toegerust om e-facturering te kunnen uitvoeren.

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Leidraad 2.4 Scope – Betalen / factureren

**Vraag:**

Inschrijver dient conform IATA-voorschriften airlines binnen 7 dagen te betalen. Is Opdrachtgever bereid de betalingstermijn aan te passen naar 7 dagen na ontvangst obv individuele facturen?

**Antwoord:**

Nee, Invest International past dit niet aan, wij hanteren een betaaltermijn van 30 dagen.  
(Vandaar ook onze vraag t.a.v. voorfinancier.)

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Leidraad 2.4 Scope – Service

**Vraag:**

Inschrijver vermeld de vereiste wachttijd niet op haar reisvoorstel vanwege het subjectieve karakter van dergelijke adviezen. Deze informatie is beschikbaar middels een link. Stemt u hier mee in?

**Antwoord:**

Nee, daar stemmen we niet mee in. De wachttijd per reisoptie is deels bepalend voor de besluitvorming. We willen alle informatie zo duidelijk mogelijk in beeld hebben om een reis te kiezen, en daarvoor niet

verschillende links door hoeven te cliken.

**Beantwoord op:** 03-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 11  
**Onderwerp:** Leidraad 2.4 Scope – Service

**Vraag:**

Invest International geeft aan dat Inschrijvers niet deskundig hoeven te zijn op medisch vlak (2.4 Scope – Travel App) waarbij een link toevoegen aan de reisbevestiging volstaat. U geeft vervolgens aan dat Inschrijvers de visumvereisten moeten controleren. Dit staat haaks op elkaar. Stemt u in om het controleren van visumvereisten geen onderdeel uit te laten maken van de wat u verstaat onder ‘ service’?

**Antwoord:**

Wij stemmen ermee in dat het controleren van de visumvereisten geen onderdeel uitmaakt van wat wij verstaan onder 'service'.

**Beantwoord op:** 03-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 12  
**Onderwerp:** Leidraad 2.4 Scope – Reis App

**Vraag:**

In het kader van veiligheid lijkt het Inschrijver niet wenselijk om via WhatsApp te communiceren. Staat u open voor een alternatieve oplossing die hetzelfde doel dient maar beter aansluit bij uw wensen?

**Antwoord:**

Wij schatten de veiligheidsrisico's voor het communiceren via WhatsApp niet hoog in.

Wij staan in principe wel open voor een alternatieve oplossing voor WhatsApp, met als aandachtspunt dat onze IT afdeling daar goedkeuring aan moet geven en ook gegarandeerd moet zijn dat al onze medewerkers het alternatief moeten kunnen gebruiken (er worden verschillende merken telefoons gebruikt).

**Beantwoord op:** 03-08-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 13  
**Onderwerp:** Leidraad 2.1.2. Ambitie

**Vraag:**

Invest International geeft aan dat alles (punten) wat medewerkers van Invest International sparen naar Invest Internationaal gaat en wordt ingezet voor vervolgreizen. Persoonlijke punten kan een reiziger zelf (automatisch) toe (laten) voegen aan zijn/haar account. Inschrijver heeft hier geen invloed op. Dit kan geen onderdeel zijn van de gewenste toekomstige situatie. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord, de door ons gewenste toekomstige situatie is dat de punten die de reiziger zouden toekomen op het bedrijf gezet worden, zodat die punten ook voor andere reizigers ingezet kunnen worden.

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage A: Programma van Eisen / 7.Certificeringen

**Vraag:**

Als eis aan de reizen geeft u aan wij als reisorganisatie in het bezit moeten zijn van een CNG (Climat Neutral Group) certificaat (CO2). Op dit moment zitten wij in de CNG certificeringsfase en de verwachting is dat we uiterlijk per 1 januari 2023 ook daadwerkelijk het certificaat in ons bezit hebben. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

U wijst ons op een andere betekenis van het CNG certificaat. Wat door ons bedoeld is, is dat u zich aantoonbaar actief inzet om CO2 uitstoot (die onvermijdelijk gepaard gaat met het reizen) te verminderen en te compenseren. Climat Neutral Group (CNG) geeft certificaten uit waarmee u kunt aantonen welke hoeveelheid CO2 compensatie in een bepaalde periode heeft gerealiseerd. Ook hiervoor geldt: als u een gelijkwaardig alternatief kunt aantonen is dat voor ons ook acceptabel.

Als u -daarnaast- uw eigen organisatie wilt laten certificeren is dat prijzenswaardig.

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Bijlage A: Programma van Eisen / 9. Offertes

**Vraag:**

Het is voor ons helaas niet mogelijk om vooraf op de offerte het aantal uur en type medewerker aan te duiden. Gaat u ermee akkoord dat wij deze informatie achteraf aanleveren via een periodieke rapportage?

**Antwoord:**

Het type medewerker hoeft niet op de offerte genoemd te worden. In de offerte zien we wel graag welke service kosten berekend gaan worden. Akkoord om in een periodiek rapportage achteraf uitgebreidere informatie terug te vinden.

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**

Bijlage A: Programma van Eisen / 12. Facturatie

**Vraag:**

Bij het maken van een boeking bij bijv. een luchtvaartmaatschappij dienen wij de kosten direct af te rekenen. Om deze reden is het in onze branche niet wenselijk om pas nadat de daadwerkelijke reis heeft plaats gevonden te factureren. Gaat u er derhalve mee akkoord dat de facturatie direct na boeking plaats vindt?

**Antwoord:**

Ja, wij gaan ermee akkoord dat de facturatie per reis direct na boeking plaats vindt. Graag wel onder vermelding van de juiste B.V. en de juiste kostenplaats (zoals we dat bij de offerte aanvraag aangeven).

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**

Bijlage A: Programma van Eisen / 15. Pakbon

**Vraag:**

Mogen wij aannemen dat het aanleveren van een pakbon voor deze opdracht niet van toepassing is?

**Antwoord:**

Ja, de verwijzing naar pakbon komt te vervallen. De eis wordt: "Beschrijving van de geleverde producten."

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Bijlage A: Programma van Eisen / 16. Uurtarieven

**Vraag:**

Mogen wij aannemen dat deze eis niet van toepassing is op deze opdracht?

**Antwoord:**

De door u op te geven tarieven dienen ex. BTW, maar verder 'all inclusive' te zijn.

**Beantwoord op:** 03-08-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Bijlage A: Programma van Eisen / 17. Betaling

**Vraag:**

Staat u er voor open om gebruik te gaan maken van een betaalaccount of lodged card voor de betalingen?

**Antwoord:**

Op dit moment is Invest International daar nog niet op ingericht, maar we staan er open voor om de mogelijkheden daartoe te verkennen.

**Beantwoord op:** 03-08-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Bijlage A: Programma van Eisen / 19. CO2-uitstoot en tonnage

**Vraag:**

De calculatie van de CO2-uitstoot wordt door een derde partij berekend, waardoor de CO2-uitstoot en tonnage niet op het ticket staan vermeld, maar separaat op de factuur inzichtelijk wordt gemaakt. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Ja, we gaan ermee akkoord dat de CO2-uitstoot en tonnage niet op het ticket vermeld staat, maar separaat in het reisvoorstel (en niet pas op de factuur) inzichtelijk gemaakt wordt. Het maakt onderdeel uit van onze besluitvorming.

**Beantwoord op:** 03-08-2022**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

leidraad 3.2.4 Referenties

**Vraag:**

Invest International geeft aan Bijlage 5 (Leidraad pagina 21) te gebruiken voor de referentieopdracht. Deze bijlage mist als document. Vervolgens geeft u tevens aan Bijlage 4 te gebruiken voor referentieopdracht. Wat is correct?

**Antwoord:**

De verwijzing naar bijlage 5 klopt niet. Correct is: Bijlage 4 - Referenties van Projecten

**Beantwoord op:** 03-08-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Scope 2.5 Overeenkomst

**Vraag:**

Scope 2.5 Overeenkomst

Het is gebruikelijk om een contractperiode van vier jaar (2+1+1) aan te houden als aanbestedende dienst. Inschrijver vraagt nadrukkelijk om ook in deze de gebruikelijke vier jaar te honoreren. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, daar gaan we niet mee akkoord, de contractperiode blijft 2 jaar + optioneel 1x 1 jaar verlenging.

**Beantwoord op:** 03-08-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Leidraad: PVE; Eis 5

**Vraag:**

Wat wordt bedoeld met; 'Standaard reisassortiment van de reisorganisatie'?

**Antwoord:**

Hiermee wordt bedoeld dat de reisorganisatie gewend is om reizen naar deze landen te organiseren, en ook voorstellen kan doen voor domestic flights & hotels en dat de aanbieders daarvan ook accepteren dat de reisorganisatie (en dus niet de reiziger) deze ook betaalt (lees: voorfinanciering).

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

2.4 Scope / Service

**Vraag:**

Wat is uw verwachting of eis bij; Crisisdienst om bij nadrukkelijk onveilige situaties bijvoorbeeld als gevolg van een (natuur)ramp of staatsgreep alle reizigers die via hun in het buitenland zijn tijdig te repatriëren?

**Antwoord:**

Repatriering zal door verzekering en ambassade worden geregeld. Wij verwachten van de crisisdienst: bereikbaar zijn, snel reageren in geval van calamiteiten als wij iets vragen, bv. om vluchten om te boeken of advies te geven. Wij lezen graag wat we van u kunnen verwachten in tijden van crisis.

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

2.4 Scope / Service

**Vraag:**

Het is niet relevant of Inschrijver weet wie moet goedkeuren omdat Invest International niet kan verlangen van Inschrijvers dat zij controleren of dit correct is. Deze controle ligt bij Invest International. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Wat relevant is, is dat de factuur op de juiste B.V. en de juiste kostenplaats geboekt moet worden. Wij zullen dat bij de reis-aanvraag aangeven en u dient dat op de factuur te vermelden.

**Beantwoord op:** 03-08-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

2.4 Scope / real time tracking

**Vraag:**

Invest International vraagt 'Real Time Tracking van de feitelijke reislocaties'. Dit is onmogelijk en in strijd met AVG. Graag als niet van toepassing verklaren. Gaat Invest International hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord, wij verklaren dit onderdeel niet van toepassing.

**Beantwoord op:** 03-08-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Leidraad 2.2 Opdrachtbeschrijving

**Vraag:**

Wat wordt bedoeld met 'fee quotes'?

**Antwoord:**

Met de term 'fee quotes' wordt bedoeld: aanvragen voor een offerte voor een bepaalde reis, welke tarieven worden per boeking gerekend?

**Beantwoord op:** 03-08-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Leidraad 2.1.1

**Vraag:**

Wat wordt bedoeld met pijnpunten en wat verwacht Invest International qua beantwoording van Inschrijvers?

**Antwoord:**

Het is een duiding van de pijnpunten in de huidige situatie. De bedoeling is dat deze pijnpunten worden opgelost.

**Beantwoord op:** 03-08-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Leidraad 1.3

**Vraag:**

'Na de inschrijving vragen wij u om tijdens de beoordelingsperiode invulling te geven aan een aantal reisverzoeken, uw antwoord daarop telt ook mee in de beoordeling'. Graag ontvangt Inschrijver informatie over het aantal cases en hoe deze worden vormgegeven?

**Antwoord:**

Dit staat beschreven in paragraaf 4.4.1.

**Beantwoord op:** 03-08-2022  
**Label:** Inhoud