

Europese openbare aanbesteding Buitenlandse dienstreizen

Nota van Inlichtingen I

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Contract	Concept raamovereenkomst Art 4.9	Graag ontvangt inschrijver verduidelijking van dit artikel. Kunt u de strekking van dit artikel verduidelijken?	Als een Opdrachtgever een factuur betaalt en er bijvoorbeeld later achterkomt, dat iets niet klopt heeft Opdrachtgever het recht om hierop terug te komen. Bedoeld wordt dat betaling van een factuur niet betekent dat afstand van rechten van Opdrachtgever wordt gedaan.
2	Contract	Concept raamovereenkomst – nadere overeenkomst	Het is onwenselijk en heeft zelfs een potentieel risico dat een raamovereenkomst met zowel Partos als haar individuele leden getekend dient te worden. Zoals het document aangeeft is de nadere overeenkomst feitelijk ook een raamovereenkomst. De individuele leden kunnen inhoudelijk niet afwijken van de raamovereenkomst welke tussen Inschrijver en Partos gesloten dient te worden, waardoor beide raamovereenkomsten overeenkomen. Daarnaast zal afwijken van de raamovereenkomst met Partos als individueel lid, de raamovereenkomst met Partos overbodig maken. Mede hierdoor verzoekt Inschrijver Partos de nadere overeenkomsten met de individuele leden te laten vallen omdat deze geen doel dienen. Stemt Partos hier mee in?	Niet akkoord met uw conclusie. Het stelsel van Raamovereenkomst en daaronderliggende individuele Nadere overeenkomsten houdt juridisch in dat het raamwerk en meest algemene bepalingen in de Raamovereenkomst staan vermeld en dat de individuele, separate afnames onder deze Raamovereenkomst worden vastgelegd in de individuele Nadere overeenkomst. Daarbij mag een nadere overeenkomst niet tegenstrijdig zijn met bepalingen uit de Raamovereenkomst. Het is derhalve niet zo dat er twee Raamovereenkomsten zijn.
3	Contract	Concept raamovereenkomst – nadere overeenkomst	Wij verzoeken de doublures uit de nadere overeenkomst die ook in de raamovereenkomst staan te schappen. Stemt u hier mee in?	Niet akkoord met uw voorstel. De 'doublures' zijn bewust opgenomen vanwege het feit dat deze bepalingen extra aandacht behoeven in de Nadere overeenkomst en daarnaast zijn ze opgenomen vanwege pragmatische redenen (contractmanagement en leesbaarheid).
4	Contract	Concept raamovereenkomst Art 4.4	Graag ontvangt Inschrijver verduidelijking wat er bepaald wordt per nadere overeenkomst, zoals genoemd in dit artikel?	Het houdt in dat facturatie details naam, boeknr. email, wijze van factureren etc. per Nadere overeenkomst kan verschillen en nader wordt bepaald.
5	Contract	Concept Raamovereenkomst Art 4.3	Inschrijver is tussenpersoon waardoor dit artikel alleen betrekking kan hebben op onze fee inkomsten en niet de waarde van het ticket. Stemt u hier mee in?	Artikel 4.3 luidt: 4.3 [¶] Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiend uit de Raamovereenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever en/of Partos-leden het recht de betaling op te schorten. Dit zal niet gebeuren alvorens Opdrachtnemer, na deswege schriftelijk in gebreke is gesteld, in verzuim is gekomen." Indien inschrijver als tussenpersoon fungeert dient zij deze bepaling door te leggen aan haar onderaannemers aangezien inschrijver als tussenpersoon door de aanbestedende dienst wordt gezien en aangesproken als 'Opdrachtnemer'.
6	Contract	Concept raamovereenkomst Art 5.1	Wij accepteren geen onbeperkte aansprakelijkheid, anders dan in situaties waarin dit bij wet is geregeld. Onbeperkte aansprakelijkheid is disproportioneel en ook niet redelijkerwijs verzekeraar. Wij kunnen derhalve niet akkoord gaan met onbeperkte aansprakelijkheid en verzoeken u deze aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag wat in verhouding staat tot de waarde van de opdracht (transactie fee inkomsten). Gaat u hiermee akkoord?	De aansprakelijkheid is conform het beschrijvend document gemaximeerd en beperkt tot 1 miljoen euro per gebeurtenis/ 2 miljoen euro per jaar (pagina 21/22). Onbeperkte en indirecte aansprakelijkheid is inderdaad niet verzekeraar en dat is disproportioneel. In artikel 5.1 wordt het woordje 'directe' toegevoegd. Artikel 5.1. komt te luiden als volgt: "Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle directe schade die Opdrachtgever lijdt of zal lijden, of schade die door derden wordt geleden, door of in enig verband met de uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht zich tegen zijn aansprakelijkheid en risico's voortvloeiende uit deze overeenkomst adequaat te verzekeren en adequaat verzekerd te houden.
7	Contract	Concept raamovereenkomst Art 5.1	Aansprakelijkheid voor indirecte schade is ongebruikelijk in onze branche gezien de aard van onze dienstverlening. Het is ook niet verzekeraar (bedrijfsaansprakelijkheid wel, beroepsaansprakelijkheid niet). Bent u bereid om indirecte schade, waaronder gevolgschade en gemiste opbrengsten, uit te sluiten van de aansprakelijkheid?	Zie het antwoord op vraag 6.

8	Contract	Concept raamovereenkomst Art 4.6	Opdrachtnemer schiet reissommen voor bij de dienstverlening. Geboekte tickets worden bij opdrachtnemer wekelijks geïncasseerd door de luchtvaartmaatschappijen. Deze voorgeschoten bedragen betreffen geen omzet van opdrachtnemer en staan niet in verhouding tot de omzet van opdrachtnemer, zijnde de transactie fees. Inschrijver begrijpt dat 7 dagen betalingstermijn procedureel lastig kan zijn bij Opdrachtgever. Inschrijver vraagt Opdrachtgever daarom met klem een betalingstermijn van 14 dagen toe te passen? Gaat u hier mee akkoord?	Nee, aanbestedende dienst handhaaft de gestelde betalingstermijn. Het verleden heeft uitgewezen dat 14 dagen helaas niet voor alle leden van Partos haalbaar is. Wel zal aanbestedende dienst er naar streven om sneller dan uiterlijk 30 dagen te betalen.
9	Contract	Concept raamovereenkomst Art 3.6	Dit artikel noemt het recht op tussentijdse ontbinding, zonder daar duidelijke voorwaarden bij te vermelden. Kunt u de strekking verduidelijken?	In uw vraag doelt u kennelijk op artikel 3.5 Raamovereenkomst dat luidt: 'Dit artikel laat het recht op ontbinding of vernietiging van deze Raamovereenkomst onverlet.'. Dit artikellid komt te vervallen. Aanbestedende dienst verwijst naar artikel 6 van de raamovereenkomst waarin tussentijdse ontbinding is geregeld.
10	Contract	Concept raamovereenkomst Art 1.3	U heeft een verwerkersovereenkomst bijgesloten. Wij zijn met betrekking tot het boeken van de reizen echter gegevens 'Verantwoordelijke' in plaats van 'Verwerker' aangezien wij in de praktijk de middelen van de verwerking zelfstandig moeten kunnen bepalen om onze dienstverlening uit te kunnen voeren. Net als de airlines, hotels, reserveringsystemen etc. dat zijn met betrekking tot de uitvoering van hun dienstverlening. Wij verzoeken u dan ook de Verwerkersovereenkomst niet van toepassing te verklaren. Gaat u hier mee akkoord?	Opdrachtgever komt hier in de tweede nota van inlichtingen op terug.
11	Inhoud	Programma van eisen Eis 60	Inschrijver heeft een real-time online oplossing, vergelijkbaar met de uitvraag, die hetzelfde doel dient. Stemt u hier mee in?	Nee. Opdrachtgever wil hetgeen in de eis is opgenomen proactief door Opdrachtnemer aangeleverd krijgen.
12	Inhoud	Programma van eisen Eis 59	Inschrijver heeft een real-time online oplossing, vergelijkbaar met de uitvraag, die hetzelfde doel dient. Stemt u hier mee in?	Nee.
13	Inhoud	Programma van eisen Eis 59	Inschrijver vraagt Opdrachtgever broeigaskassen te beperken tot CO2. Stemt u hier mee in?	Ja, punt 4 van eis 59 wordt gewijzigd in 'Door vliegreizen (en auto's) geproduceerde CO2 uitstoot'.
14	Inhoud	Programma van eisen Eis 59	Reisadviezen die niet ingeboekt en gefactureerd worden zijn geen onderdeel van onze rapportage. Stemt u hier mee in?	Ja, reisadviezen die niet ingeboekt worden die niet worden gefactureerd blijven buiten de rapportage.
15	Inhoud	Programma van eisen Eis 58	Het delen van een BSP link is in strijd met de reglementen. Wat wenst Opdrachtgever hier mee te bereiken zodat wij een alternatief voorstel kunnen doen die hetzelfde doel dient?	Het is aanbestedende dienst onduidelijk waarom en met welke reglementen een BSP link in strijd zou zijn. Aanbestedende dienst heeft dit geëist als objectief controlemiddel.
16	Inhoud	Programma van eisen Eis 58	Wij wensen geen algemeen akkoord te geven om allerlei audits uit te voeren. Wij verzoeken u deze eis aan te passen naar; Hieraan zal inschrijver in alle redelijkheid en in overleg met de Partos zijn volledige medewerking verlenen en hiertoe aan de door Partos aangewezen personen alle informatie en inlichtingen verstrekken die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle. Stemt Partos hier mee in?	Nee. Zie ook het antwoord op vraag 15.
17	Inhoud	Programma van eisen Eis 57	E-facturatie maakt verzamelfacturen overbodig. Inschrijver vraagt Opdrachtgever verzamelfacturen uit te sluiten. Stemt u hier mee in?	Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet in het kader van eis 57. NB: Vraag 18 is exact dezelfde vraag en verwijst naar eis 55, deze vraag is beantwoord. Zie het antwoord op vraag 18.
18	Inhoud	Programma van eisen Eis 55	E-facturatie maakt verzamelfacturen overbodig. Inschrijver vraagt Opdrachtgever verzamelfacturen uit te sluiten. Stemt u hier mee in?	Nee. Aanbestedende dienst wil niet vele losse e-facturen ontvangen en wil daarom op verzoek met verzamelfacturen kunnen werken.
19	Inhoud	Programma van eisen Eis 49	Alle Nederlandse overheden, overheidsorganisaties en overige aanbestedende diensten zijn sinds 2019 verplicht om e-facturen van hun leveranciers te kunnen ontvangen en verwerken. Stemt Opdrachtgever in met e-facturatie direct vanaf de start van de samenwerking?	Ja.
20	Inhoud	Programma van eisen Eis 45	Mag Inschrijver reisalternatieven lezen als 'opties'?	Aanbestedende dienst begrijpt de reden achter uw vraag niet. Aanbestedende dienst handhaaft het woord 'reisalternatieven'.

21	Inhoud	Programma van eisen Eis 45	Ten aanzien van groepsreizen is Inschrijver afhankelijk van de desbetreffende Luchtvaartmaatschappij(en) omdat groepsreizen direct bij de luchtvaartmaatschappij aangevraagd dient te worden. Inschrijver vraagt 'Indien mogelijk' toe te voegen aan deze. Stemt u hier mee in?	Ja met betrekking tot groepsreizen is dit akkoord. De tekst wordt dan voor groepsreizen: 'binnen 4 uur wordt gemeld dat het verzoek in behandeling hebben genomen. Vervolgens indien mogelijk binnen 24 uur een minimaal drie opties. Het aanvragende lid wordt op de hoogte gehouden van het proces.'
22	Inhoud	Programma van eisen Eis 43	Een boekingsformulier wordt door Inschrijver online aangeboden. Stemt u hier mee in	Aanbestedende dienst wil het boekingsformulier in Word / per e-mail kunnen ontvangen, die optioneel te gebruiken is door aanbestedende dienst. Daarnaast mag Opdrachtnemer ook optioneel een online boekingsformulier aanbieden.
23	Inhoud	Programma van eisen Eis 37	Inschrijver vraagt Opdrachtgever 'of vergelijkbaar' toe te voegen. Stemt u hier mee in?	Ja, met dien verstande dat Opdrachtnemer dan de gelijkwaardigheid aan (minimaal) FAT1 dient aan te tonen en te onderbouwen aan Opdrachtgever.
24	Inhoud	Programma van eisen Eis 31 & 36	Afhandeling van een schadevergoeding en of het gebruik van een inschrijfformulier wordt via onze online Travel Portal aangeboden aan Partos. Gaat Partos hier mee akkoord?	In het kader van eis 31 en 36 is aanbestedende dienst niet akkoord. Dit moet aan alle leden individueel worden aangeboden en niet (alleen) aan Partos.
25	Inhoud	Bijlage 4 Programma van Eisen Eis 30-36	Partos vraagt een Online booking tool uit als onderdeel van het PVE. Het uitvragen van een OBT is geen onderdeel van de scope (Beschrijvend document 1.2). Is de aanname correct dat een OBT daarmee optioneel is en geen onderdeel van het PVE?	Nee, dit is niet correct. Aanbestedende dienst heeft in hoofdstuk 1.2 onderscheid gemaakt in de vaste delen die door aanbestedende dienst/de leden worden afgenomen en de optionele onderdelen die niet verplicht zijn voor aanbestedende dienst/haar leden maar wel moeten kunnen worden afgenomen en dus aangeboden. Dit betekent dat een online booking tool wel degelijk onderdeel is van de scope en voldaan moet worden aan de daarvoor gestelde eisen zoals in het Programma van Eisen.
26	Inhoud	Programma van eisen Eis 30	Partos vraagt om optionele services in de online omgeving van Inschrijver zoals maar niet beperkt tot het assisteren / boeken van dieren. Inschrijver biedt deze service Full-service aan. Gaat Partos hier mee akkoord?	De vraag is niet helder. Eis 30 is een eis en dient dus aan te worden voldaan als Partos en haar leden gebruik willen maken van de online bookingstool.
27	Inhoud	Programma van eisen Eis 22	Ticketreserveringen worden niet via spaarsystemen gereserveerd. Stemt u hier mee in?	Aanbestedende dienst neemt aan dat u bedoelt dat u geen ticket koopt met door Opdrachtgever gespaarde credits, daar is aanbestedende dienst mee akkoord. Wel wil aanbestedende dienst dat bij het kopen van tickets credits worden gespaard ten behoeve van Opdrachtgever/de reiziger.
28	Inhoud	Programma van eisen Eis 15	Wat is een NGO-verklaring en waarom dient Inschrijver deze per boeking en per reiziger aan te leveren?	Dit is een verklaring dat de reiziger mag reizen op het aangeboden NGO tarief. Maatschappijen kunnen hierop controleren en een reiziger weigeren als de reiziger niet kan bewijzen dat hij/zij op het tarief mag reizen. Een algemene verklaring voldoet mit ondertekend door een daartoe bevoegd persoon.
29	Inhoud	Programma van eisen Eis 10	Het uitsluiten van black-listed airlines is een discrepantie met een van de kerncompetenties wanneer een black-listed airline de enige optie is om naar een land te reizen met een negatief reisadvies. Hoe dienen Inschrijvers om te gaan met deze eis?	Aanbestedende dienst doet de aanname dat u doelt op kerncompetentie 3 in relatie tot eis 10 van het Programma van Eisen. Voor kerncompetentie 3 is het - indien u geen andere referentie heeft - toegestaan een referentie in te dienen waarbij gebruik gemaakt is van een black-listed airline(s). Voor de uitvoering van het contract geldt dat black listed airlines zijn uitgesloten van offertes. Indien er echter geen enkele andere mogelijkheid is, dient u dit aan te geven.
30	Inhoud	Programma van eisen Eis 8	Carriers hanteren de beschikbare NGO tarieven. Stemt u hier mee in?	Uw vraag hierover is niet helder.
31	Inhoud	Programma van eisen Eis 4	Eis 4 werkt onnodig prijsverhogend omdat inschrijvers risico mijndend gaan inschrijven. Stemt u in met het schrappen van deze eis om zo de kosten voor de leden van Partos zo laag mogelijk te houden?	Nee, het is een bewuste keuze van aanbestedende dienst.
32	Inhoud	Programma van eisen Eis 3	Wat is het achterliggende knelpunt van deze vraag? Met andere woorden, waarom stelt u deze vraag?	Aanbestedende dienst wil erop wijzen dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht en deze moet uitvoeren conform de gestelde eisen en haar aanbod.

33	Inhoud	Beschrijvend document 4.4 Gunningscriterium 4	Hoe beoordeelt Partos wat 'marktconform' is?	Aanbestedende dienst neemt aan dat u doelt op hoofdstuk 4.5 van het Beschrijvend document. Binnen een bandbreedte van 25% (zowel hoger als lager) ten opzichte van het gemiddelde van de inschrijvingen en waarbij ook geen in de ogen van Opdrachtgever deugdelijke verklaring aanwezig is voor een inschrijving die buiten deze bandbreedte valt.
34	Inhoud	Beschrijvend document 4.4 Gunningscriterium 4	Wat verstaat Partos onder 'marktconform' prijzen?	Aanbestedende dienst neemt aan dat u doelt op hoofdstuk 4.5 van het Beschrijvend document. Zie het antwoord op vraag 33.
35	Inhoud	Beschrijvend document 4.4 Gunningscriterium 4	Hoe beoordeelt Partos wat 'realistische' prijzen zijn?	Aanbestedende dienst neemt aan dat u doelt op hoofdstuk 4.5 van het Beschrijvend document. Zie het antwoord op vraag 33.
36	Inhoud	Beschrijvend document 4.4 Gunningscriterium 4	Wat verstaat Partos onder 'realistische' prijzen?	Aanbestedende dienst neemt aan dat u doelt op hoofdstuk 4.5 van het Beschrijvend document. Zie het antwoord op vraag 33.
37	Inhoud	Beschrijvend document 4.4 Gunningscriterium 4	Wat verstaat Partos onder 'manipulatieve' inschrijvingen?	Aanbestedende dienst neemt aan dat u doelt op hoofdstuk 4.5 van het Beschrijvend document. Een strategische inschrijving kan toegestaan zijn, tenzij uit de aanbestedingsstukken blijkt dat dit ontoelaatbaar is. Een manipulatieve of irreële inschrijving is nimmer toegestaan. De grens daartussen is niet in het algemeen te trekken, dit zal van geval tot geval moeten gebeuren. Een manipulatieve inschrijving leidt tot uitsluiting. Hof Arnhem-Leeuwarden ECLI:NL:GHARL:2013:BZ8213, 9 april 2013) op rechtspraak.nl en Uitgangspunt is dat een strategische inschrijving (waarmee wordt bedoeld dat inschrijvers hun biedingen op zodanige wijze inrichten dat zij daarmee zo veel mogelijk punten scoren) in beginsel is toegestaan, tenzij uit de aanbestedingsstukken blijkt dat dit ontoelaatbaar is, of wanneer een strategische inschrijving een grens overschrijdt en verwordt tot een manipulatieve of irreële inschrijving. Deze grens van het toelaatbare is niet in zijn algemeenheid te bepalen, maar zal van geval tot geval moeten worden getrokken. Bij het manipuleren van de beoordelingssystematiek gaat het erom dat een inschrijver de Opdracht naar zich toe weet te trekken door een inschrijving te doen die weliswaar aan de eisen voldoet, maar een resultaat bewerkstelligt dat niet door de beoordelingssystematiek wordt beoogd. Dat kan het geval zijn wanneer een inschrijving een vergelijking met andere inschrijvingen onmogelijk maakt en daardoor de mededinging belemmert. Onder omstandigheden kan een inschrijving ook manipulatief worden genoemd wanneer op voorhand vast staat dat een inschrijver het werk niet daadwerkelijk voor de aangeboden prijs zal kunnen uitvoeren en de kosten op een andere manier bij de aanbestedende dienst zal willen neerleggen." (Ov. 9) Gerechtshof Den Haag (ECLI:NL:GHDHA:2016:3172, 1 november 2016) op rechtspraak.nl

38	Inhoud	Beschrijvend document 4.4 Gunningscriterium 3	De Pitch dient door twee functionarissen van Inschrijver gehouden te worden. Beschreven staat dat het essentieel is dat deze twee functionarissen over de juiste deskundigheid beschikken om de dienstverlening optimaal uit te voeren. Vervolgens vraagt Partos de twee functionarissen een introductie van de organisatie te geven, de samenstelling van de consultants en account management inclusief ervaring te presenteren en hoe de algemene kennis en ervaring ingezet en geborgd wordt voor Partos. Deze zaken liggen totaal niet in elkaars verlengde. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de samenstelling van het presentatieteam waarbij minimaal één Sr. Travel Consultant deel zal nemen. Gaat Partos hier mee akkoord?	Aanbestedende dienst stemt ermee in dat minimaal 1 van de 2 functionarissen een travel consultant dient te zijn.
39	Inhoud	Beschrijvend document 4.2 Gunningscriterium 1	Opdrachtgever vraagt Inschrijver lokaal autovervoer te offren. Is de reiziger in staat zelf te rijden?	Voor de casus mag u er vanuit gaan dat de reiziger in staat is zelf te rijden.
40	Inhoud	Beschrijvend document 4.2 Gunningscriterium 1	U wenst een procesbeschrijving voor beide cases voor zowel een spoedaanvraag als een reguliere aanvraag? Is dat correct?	Nee. Aanbestedende dienst vraagt een aantal bullets uit voor gunningscriterium 1. Alle bullets hebben inderdaad betrekking op zowel een spoedaanvraag als reguliere aanvraag.
41	Inhoud	Beschrijvend document 4.2 Gunningscriterium 1	Lage geoffreerde tarieven stuurt de beoordelingscommissie in haar mening, dit is onvermijdelijk. Tarieven zijn niet te controleren door Partos waardoor deze geen onderdeel mogen uitmaken van dit gunningscriterium. Stemt Partos hier mee in?	Ja met dien verstande dat u wel de kostenopbouw dient te specificeren maar zonder bedragen te noemen.
42	Inhoud	Beschrijvend document 4.2 Gunningscriterium 1	Partos vraagt in de beantwoording om een 'kostenopbouw'. Welke elementen komen er volgens Partos voor in een kostenopbouw?	Het is aan Inschrijver om de kostenopbouw te specificeren waarbij rekening gehouden wordt met de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten.
43	Inhoud	Beschrijvend document 1.1 Aanbestedende dienst	Opdrachtgever benoemt een aantal leden die zich hebben gecommitteerd aan de uitkomst van de aanbesteding. Betreft het verplichte winkelnering voor alle leden die zich aan de uitkomst van de aanbesteding hebben gecommitteerd?	Ja, voor het vaste deel van de scope. Voor de optionele onderdelen bestaat geen verplichting tot afname bij Opdrachtnemer.
44	Uitvoering	Uw programma van eisen, punt 15: NGO verklaring	Heeft u inzicht in de wettelijke vereisten van een NGO – verklaring? Welke informatie wenst Partos te zien in een NGO - verklaring?	Aanbestedende dienst heeft een voorbeeld van een NGO verklaring bijgevoegd bij deze nota van inlichtingen.
45	Juridisch	Bescherming persoonsgegevens: Landen buiten de EU.	Voor doorgifte van gegevens naar een land binnen de Europese Unie (EU) gelden andere regels dan voor doorgifte naar een land buiten de EU. Hoe kijkt Partos naar datadeling met reisagenten buiten de EU?	Aanbestedende dienst wenst zo min mogelijk maar wel de noodzakelijke data voor de betreffende dienstverlening te delen met reisagenten buiten de EU.
46	Uitvoering	Uw programma van eisen, punt 51: Klimaatcompensatie	Wat verstaat u onder klimaatcompensatie? Bedoelt u hiermee de uitstoot van CO2 of de uitstoot van ALLE schadelijke gassen? Concreet: Welke Radiative Forcing Index (RFI) wilt u dat we aanhouden? Met een RFI van 1.9 worden niet alleen Co2 uitstoten maar ook alle andere schadelijke stoffen gecompenseerd, met een RFI van 1 zijn enkel de CO2 uitstoten gecompenseerd. Dit is bepalend voor het tonnage in de rapportages.	Aanbestedende dienst bedoelt de CO2 uitstoot. Een RFI van 1 is dan voldoende.
47	Uitvoering	Uw programma van eisen, punt 45: 4 uur response tijd	Humanitaire tarieven bieden veel meer mogelijkheden dan standaard published fares, deze mogelijkheden dienen echter wel volledig onderzocht te worden door ervaren reisconsultants om er het maximale er voor uw leden uit te halen. Wilt u een standaard 'quote' van de published fares ontvangen binnen 4 uur of geeft u de voorkeur aan de beste ngo-mogelijkheden binnen 24 uur?	In de ogen van aanbestedende dienst is het geen kwestie van of dit of dat. De eis is 'De reisadviezen worden in 95% van de gevallen (gemeten per maand) maximaal binnen 4 werkuren na indiening van de aanvraag (telefonisch of per e-mail) uitgebracht'. Dit betekent dat binnen 4 werkuren ook NGO mogelijkheden meegenomen worden in de reisadviezen. Aanbestedende dienst kan zich voorstellen dat het bij complexe reizen soms langer duurt, vandaar dat u speling heeft in 5% van de aanvragen.
48	Uitvoering	Uw programma van eisen, punt 45: Drie reisalternatieven	Veel reisaanvragen van de humanitaire gemeenschap zijn naar 'niet alledaagse bestemmingen' met slechts enkele reisalternatieven. Wat verwacht u van ons als er slechts 1 of 2 opties zijn?	Het uitgangspunt is minimaal drie reisalternatieven voor alle bestemmingen. Als er geen minimaal drie reisalternatieven bestaan dan kunt u niet anders dan de beschikbare reisalternatieven aan te bieden.

49	Proces	Uw programma van eisen, punt 36: Online reisaanvraagformulier	Het is ons niet helemaal duidelijk wat u hiermee bedoelt. Is dit een reisaanvraagformulier dat ingevuld wordt door de medewerkers van de gecommitteerde leden? Graag nadere uitleg over uw wensen hierin.	De opdrachtnemer dient het online reisaanvraagformulier zoals in eis 36 is gevraagd aan te bieden, Opdrachtgever (medewerkers van de leden) vullen het online reisaanvraagformulier in.																								
50	Uitvoering	Uw programma van eisen, punt 30: Online Booking Tool	Kunt u ons een indicatie geven van het aantal boekingen in de afgelopen jaren bij de gecommitteerde leden?	Nee, aanbestedende dienst heeft hier geen inzicht in. De verwachting is dat het merendeel full touch geboekt wordt.																								
51	Uitvoering	Uw programma van eisen, punt 4: Schadevergoeding	Kunt u een indicatie geven van het aantal aanvragen voor schadevergoedingen in de afgelopen jaren van de gecommitteerde leden? Dit is van belang gekeken naar uw eis dat het bij de prijs is inbegrepen. Dit zal de ticket fee enorm kunnen verhogen.	Nee, aanbestedende dienst heeft hier geen inzicht in. Aanbestedende dienst denkt dat dit in de afgelopen jaren een zeer laag percentage was.																								
52	Inhoud	Bijlage 5	Wij kunnen bijlage 5 helaas niet openen - is er een andere link die wij kunnen gebruiken?	In de browser zal bijlage 5 UEA helaas niet goed openen vanwege het type document. Heeft u het document gedownload naar uw pc en vervolgens met Acrobat Reader geopend? Bijlage 5 UEA is bij deze Nvl nogmaals bijgevoegd.																								
53	Inhoud	Gunningscriterium 2	Met betrekking tot de A3 1 pagina voor de planning, is er iets specifiek dat u hier zou willen zien? Of dient deze zich voornamelijk te richten op de implementatie aanpak / planning?	De planning dient betrekking te hebben op de implementatie.																								
54	Proces	Implementatie	Zodra de relevante overeenkomsten zijn ondertekend, kunnen wij aannemen dat het geselecteerde reisbureau rechtstreeks contact onderhoudt met elke afzonderlijke NGO voor de tenuitvoerlegging ervan?	De contacten over de operationele dienstverlening vinden plaats met elke afzonderlijke NGO. Het overkoepelende contractmanagement en communicatie daarover vindt met Partos plaats.																								
55	Inhoud	Gunningscriterium 1	1. Doorgaans geven wij advies over COVID en visumbeperkingen - zou u zo vriendelijk willen zijn om de nationaliteiten van de reizigers in de twee case study's te geven? 2. Is er een reisbeleid dat we moeten volgen voor de offertes? Bijvoorbeeld, enkel economy vluchten, enkel flexibele tickets, minimum bagage. Zo niet, dan zorgen wij voor de meest logische / kosteneffectieve vluchten op basis van uw reizen. 3. Aangezien vele PARTOS leden 3 offertes nodig hebben voor audit doeleinden, is dit een vereiste voor deze case study? 4. Gaande de aanvraag voor hotels. Wij nemen aan dat dit voor elke overnachting binnen elke reisroute vereist zal zijn. Is dit correct?	1) Casus 1: een Nederlander. Casus 2: een Belg en een Duitser. 2) Voor de casussen zijn de randvoorwaarden meegegeven, het is aan Opdrachtnemer hoe zij het verder invullen. 3) Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet volledig. Aanbestedende dienst verwijst u naar het antwoord op vraag 41 en 48. 4) Ja, zie de randvoorwaarden die zijn meegegeven in de casussen.																								
56	Inhoud	Beschrijvend document, 1.2 Beschrijving vd opdracht	Er worden geen omzetgegevens gegeven, alleen transacties voor Air (ook geen splitsing in refunds/wijzigingen). Kan opdrachtgever aanvullende gegevens aanleveren voor de omzet en transacties van Hotel/Car/Rail	Aanbestedende dienst heeft onderstaande gegevens beschikbaar voor 2019: <table><tr><th colspan="3">Afname periode 1-1-2019 t/m 25-12-2019</th></tr><tr><th>Dienst</th><th>Volume Incl. Tax</th><th># Tickets</th></tr><tr><td>Air</td><td>4.333.710</td><td>6.263</td></tr><tr><td>Car</td><td>692</td><td>4</td></tr><tr><td>Hotel</td><td>216.105</td><td>412</td></tr><tr><td>Misc</td><td>344.815</td><td>2.263</td></tr><tr><td>Rail</td><td>27.059</td><td>463</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>4.922.381</td><td>9.405</td></tr></table>	Afname periode 1-1-2019 t/m 25-12-2019			Dienst	Volume Incl. Tax	# Tickets	Air	4.333.710	6.263	Car	692	4	Hotel	216.105	412	Misc	344.815	2.263	Rail	27.059	463	Totaal	4.922.381	9.405
Afname periode 1-1-2019 t/m 25-12-2019																												
Dienst	Volume Incl. Tax	# Tickets																										
Air	4.333.710	6.263																										
Car	692	4																										
Hotel	216.105	412																										
Misc	344.815	2.263																										
Rail	27.059	463																										
Totaal	4.922.381	9.405																										
57	Inhoud	Beschrijvend document, 1.2 Beschrijving vd opdracht	Wat bedoelt opdrachtgever met het terugvorderen van CO2 compensatie?	Daarmee wordt bedoeld dat bij een annulering van een reis de (betaalde) CO2 compensatie gecrediteerd moet worden.																								
58	Inhoud	Programma van Eisen / Online Booking tool	Wat is het te verwachten aandeel van de boekingen welke Online worden geboekt, hoeveel boekers zullen hier gebruik van maken	Zie het antwoord op vraag 50.																								
59	Inhoud	Programma van Eisen / eis 48	Reizen worden na ticketuitgifte/boekings gefactureerd, niet na afloop van de reis. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Nee het antwoord op vraag 18 is het uitgangspunt, tenzij individuele leden hierover met Opdrachtnemer aparte afspraken maken in de Nadere Overeenkomst.																								

60	Inhoud	Programma van Eisen / eis 13	De tickets/vouchers/reisbescheiden dienen op dusdanige wijze gecodeerd te worden, dat de reiziger deze zelf niet kan inwisselen of ruilen. Wat wordt er bedoeld met deze codering?	Aanbestedende dienst wil niet dat de vouchers op naam van een reiziger komt te staan, maar dat het inzetbaar is voor elk volgende vlucht. Dus stel, de reis van mevrouw klaassen gaat niet door en wordt geannuleerd, dan moet de voucher voor die reis niet op naam van mevrouw klaassen. We willen dan de voucher kunnen inzetten voor een andere reiziger.
61	Juridisch	Inkoopvoorwaarden / artikel 14	Wij willen verzoeken de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade en/of indirecte schade uit te sluiten zoals in onze branche gebruikelijk is. Tevens willen wij vragen de hoogte van de aansprakelijkheid te beperken tot maximaal de hoogte van de fees van de afgelopen 12 maanden. Slechts de fees van inschrijver kunnen als inkomsten worden beschouwd. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade of indirecte schade uit te sluiten, alsmede een beperking van de maximale hoogte van de schade passend in lijn met de inkomsten van Inschrijver?	Deels akkoord, zie het antwoord op vraag 6.
62	Juridisch	Inkoopvoorwaarden / artikel 12e	Wij verzoeken u dit artikel te laten vervallen. Wij zullen altijd naar beste kunnen proberen te leveren, maar kunnen niet akkoord gaan met boetes.	Niet akkoord. De tekst van art. 12e wordt gewijzigd in: Bij overtreding van het onder d. gestelde <i>behoudt Opdrachtgever zich het recht voor</i> een direct opeisbare boete van aan Leverancier op te leggen gelijk aan 100% van het door Opdrachtgever in verband met de levering te betalen bedrag, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding
63	Juridisch	Inkoopvoorwaarden / artikel 10b	Een dergelijke boete is niet in lijn met de te leveren diensten. Wij verzoeken Opdrachtgever dan ook deze eis te laten vervallen.	Niet akkoord. Een boete is een stimulans om tijdig en correct aan de verplichtingen te voldoen.
64	Juridisch	Inkoopvoorwaarden / artikel 3a	Voor een offerte van een ticket kan geen onherroepelijk aanbod worden gedaan. Prijzen van tickets kunnen elk moment (zelfs per uur) wijzigen en kunnen derhalve niet gegarandeerd worden. Een offerte kan slechts gestand houden gedurende de tijd die op de offerte vermeld staat. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Deels akkoord. Aanbestedende dienst begrijpt dat de prijs bij een offerte kan wijzigen indien na de gestanddoeningstermijn wordt gereageerd. Indien aanbestedende dienst een reservering heeft aangegeven aan Opdrachtnemer voor een vlucht, dan geldt de prijs ten tijde van het doen van de reservering van Opdrachtgever mits gecommuniceerd binnen de termijn voor de geldigheid van de reservering.
65	Inhoud	Programma van Eisen / eis 22	In het kader van de wet op de privacy mag een reisorganisatie geen tickets boeken op een (persoonlijk) spaar systeem. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord deze eis te laten vervallen?	Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 27.
66	Contract	Nadere overeenkomst / artikel 4.1	Wij willen verzoeken de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade en/of indirecte schade uit te sluiten zoals in onze branche gebruikelijk is. Tevens willen wij vragen de hoogte van de aansprakelijkheid te beperken tot maximaal de hoogte van de fees van de afgelopen 12 maanden. Slechts de fees van inschrijver kunnen als inkomsten worden beschouwd. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade of indirecte schade uit te sluiten, alsmede een beperking van de maximale hoogte van de schade passend in lijn met de inkomsten van Inschrijver?	Deels akkoord, zie het antwoord op vraag 6.
67	Contract	Nadere overeenkomst / artikel 3.5 en 3.6	Tickets dienen in de reisbranche binnen 7 dagen te worden betaald aan de luchtvaartmaatschappijen. Inschrijver verzoekt dan ook een kortere betaaltermijn te mogen hanteren van 7 dagen of met Opdrachtnemer een andere betaaloplossing in de vorm van een BTA af te spreken. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, zie het antwoord op vraag 8.
68	Contract	Concept raamovereenkomst / artikel 5.1	Wij willen verzoeken de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade en/of indirecte schade uit te sluiten zoals in onze branche gebruikelijk is. Tevens willen wij vragen de hoogte van de aansprakelijkheid te beperken tot maximaal de hoogte van de fees van de afgelopen 12 maanden. Slechts de fees van inschrijver kunnen als inkomsten worden beschouwd. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade of indirecte schade uit te sluiten, alsmede een beperking van de maximale hoogte van de schade passend in lijn met de inkomsten van Inschrijver?	Deels akkoord, zie het antwoord op vraag 6.

69	Contract	Concept raamovereenkomst / artikel 4.6 en 4.7	Tickets dienen in de reisbranche binnen 7 dagen te worden betaald aan de luchtvaartmaatschappijen. Inschrijver verzoekt dan ook een kortere betaaltermijn te mogen hanteren van 7 dagen of met Opdrachtnemer een andere betaaloplossing in de vorm van een BTA af te spreken. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, zie het antwoord op vraag 8.
70	Inhoud	Beschrijvend document/begrippenlijst/groepsreizen	Een groepsreis wordt hierin als een groep van 4 personen beschouwd. In de reisbranche wordt voor een groep echter een aantal van 10 of meer gehanteerd. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
71	Proces	Pitch	Het is onze voorkeur om maximaal 4 personen mee te nemen naar de pitch, zodat PARTOS kennis kan maken met het bredere team dat betrokken is bij ons voorstel en onze diensten. Is dit aanvaardbaar voor jullie?	Nee. Zie in het kader van de pitch ook het antwoord op vraag 38.

Bijlagen:

- Bijlage 5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Voorbeeld NGO verklaring