

1^e nota van inlichtingen

Betreft	Hotelovernachtingen en dienstreizen	Datum	
Van	Nuffic	9 oktober 2023	
Project	310580		

Nr.	Betreft	Vraag
1.	2.1 Beschrijvend document/bijlage 9 Verwerkersovereenkomst	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 luchtvaartmaatschappijen, 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. Stemt u hier mee in?
Antwoord	Aanbestedende dienst zou hier graag een gezamenlijke verwerkersovereenkomst voor willen opstellen is dit akkoord dat hier na gunning afspraken over gemaakt worden?	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	3.5 Beschrijvend document/Wijze van indien Inschrijving	Is het toegestaan om Opdrachtgever als referent op te geven?
Antwoord	Akkoord. Dit is toegestaan.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Bijlage 8/4.4 Concept Raamovereenkomst	U geeft aan dat de overeengekomen tarieven gedurende de duur van de Raamovereenkomst vast en onveranderlijk zijn. Indexering is een onvermijdelijk gevolg van de hoge inflatie en de stijging in o.a. personeelskosten. Stemt u in met een jaarlijkse indexering?
Antwoord	Akkoord. De aangeboden prijzen kunnen maximaal éénmaal per jaar worden aangepast conform het CBS prijsindexcijfer, commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100: http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/default.aspx?DM=SLNL&PA=81530NED&D1=0&D2=0-2%2c12%2c16-17%2c24%2c29-30%2c34-35%2c37-40%2c53-54%2c69%2c71%2c90-91%2c100-101%2c103%2c108%2c112&D3=(1-6)-I&VW=T . Prijswijzigingen aan de hand van de indexering dienen drie maanden voorafgaand aan de prijswijziging schriftelijk onderbouw kenbaar te worden gemaakt en worden pas na goedkeuring door Aanbestedende Dienst doorgevoerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Programma van eisen/eis 10	Is er naast de 'DSA-lijst' ook een reis beleid m.b.t. vervoer. D.w.z. is er een beleid over in welke klasse er gereisd mag

		worden en dient er bv. met de trein gereisd te worden tot bv. een aantal kilometers?
Antwoord	Er is geen beleid, maar hier wordt wel aan gewerkt door Nuffic. De regels zijn nu als volgt: • Standaard Economy bij een vliegreis, tenzij anders aangegeven. • Treinreis tweede klasse, tenzij anders aangegeven. • Bij reizen binnen Europa korter dan 8 uur is reizen per trein het uitgangspunt. Tenzij anders aangegeven.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Programma van eisen/eis 24	Bedoelt u hier de boekingen die in de online boekingstool geboekt zijn?
Antwoord	Ja dit klopt.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Programma van eisen/eis 24	Bent u bereid de periode in uw eis aan te passen naar een jaar om de omvang van de database niet onnodig groot te maken?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Programma van eisen/eis 35	Een reisagent is niet deskundig op medisch vlak. Bovendien zijn adviezen voor betreft vaccinaties en visa vaak per land en per overheid en soms per nationaliteit verschillend. Volstaat het voor Inschrijver om een link bij de bevestiging naar een actuele website met actuele en betrouwbare adviezen mee te sturen?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Programma van eisen/eis 46	Door een wetswijziging is inschrijver niet in staat om reisverzekeringen af te sluiten of over te nemen voor de bedragen, die waarschijnlijk gemoeid zijn met uw reisverzekeringomvang. Bent u bereid uw eis te laten vervallen?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Programma van eisen/eis 55	Het is niet redelijk om te verlangen dat een ongelimiteerd aantal malen per jaar onbepaald een controle kan worden uitgevoerd. Dit legt een groot beslag op onze beschikbare capaciteit. Bent u bereid de eis te laten vervallen?
Antwoord	Aanbestedende dienst stelt voor de eis aan te passen naar het volgende: Aanbestedende Dienst maximaal één (1) keer per jaar een controle (laten) uitvoeren bij Inschrijver. Hieraan zal Inschrijver haar medewerking verlenen en zal hiertoe aan de door Aanbestedende Dienst aangewezen personen alle informatie en inlichtingen verstrekken die noodzakelijk zijn voor bedoelde controle.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Programma van eisen/eis 62	Aanbestedende dienst geeft aan dat rechtstreeks contact tussen boekers en hotelaccommodaties om de wensen door te nemen en mutaties door te geven mogelijk moet zijn en dat eventuele mutaties door de accommodatie via de Inschrijver bevestigd worden aan Aanbestedende Dienst. Kunt u aangeven waarom dit gewenst is, waarom kunnen niet alle vragen/wensen via Inschrijver lopen?
Antwoord	In geval van late of vroege aankomst of vertrek (bijvoorbeeld buiten kantoor tijden) en in geval van groepsboeking. De boeker is niet altijd de gast. Aanbestedende Dienst wilt daarom dit als mogelijkheid hebben, maar dit zal geen standaard werkwijze worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Programma van eisen/eis 62	Aanbestedende dienst geeft aan dat rechtstreeks contact tussen boekers en hotelaccommodaties om de wensen door te nemen en mutaties door te geven mogelijk moet zijn en dat eventuele mutaties door de accommodatie via de Inschrijver bevestigd worden aan Aanbestedende Dienst. Dit is een onmogelijke eis omdat er dan meerdere opdrachtgevers en dus verantwoordelijken ontstaan. Wilt u deze eis schrappen?
Antwoord	Niet akkoord. Zie beantwoording vraag 10.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Programma van eisen/eis 83	Er zijn uitzonderingssituaties waarbij dit niet haalbaar is. Stemt u in met dergelijke uitzonderingen?
Antwoord	De Aanbestedende Dienst gaat akkoord mits er een duidelijke specificatie is vermeld op de factuur met hierin de aanvullende workordernummers. Uitzonderingen mogen geen standaard werkwijze worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	ARVODI 2018/Artikel 18.1	Inschrijver schiet reissommen voor bij de dienstverlening. Geboekte tickets worden bij inschrijver wekelijks geïncasseerd door de luchtvaartmaatschappijen. Deze voorgeschoten bedragen betreffen geen omzet van inschrijver en staan niet in verhouding tot de omzet van inschrijver, zijnde de transactie fees. Inschrijver begrijpt dat 7 dagen betalingstermijn procedureel lastig kan zijn bij Opdrachtgever, maar bent u bereid om een betalingstermijn van 14 dagen toe te passen?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	ARVODI 2018/Artikel 21.3	Indirecte schade is ongebruikelijk gezien de aard van onze dienstverlening in onze branche. Het is ook niet redelijkerwijs verzekeraar. Schades zoals vermogensschade van de zakelijke opdrachtgever, wat vaak indirecte schades betreft zoals gevolgschade en gemiste opbrengsten, zijn bijvoorbeeld niet verzekeraar (beroepsaansprakelijkheid is niet verzekeraar). Bent u bereid om indirecte schade, waaronder gevolgschade en gemiste opbrengsten, uit te sluiten van de aansprakelijkheid?

Antwoord	niet akkoord, omdat niet definieerbaar is wat valt onder directe en indirecte schade (wet geeft daar geen uitsluitel over).
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
15.	ARVODI 2018/Artikel 21.3	Wat verstaat Opdrachtgever onder de waarde van de opdracht? Met andere woorden, met welke staffel moet inschrijver rekening houden ten aanzien van haar aansprakelijkheid? In dit verband wijzen wij er op dat de omzet van Opdrachtnemer slechts de fee inkomsten betreft en dat aansprakelijkheid derhalve proportioneel dient te zijn tot deze fee inkomsten.
Antwoord	Waarde van de opdracht betreft alle uitgaven inclusief hotels en vluchten. Volgens de aanbestedende dienst betreft de omzet niet alleen fee inkomsten, maar de gehele omzet en gaat daarom niet akkoord met het voorstel.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	ARVODI 2018/Artikel 26.1	Beroepsaansprakelijkheid is in onze branche niet verzekeraar. Bent u bereid te volstaan met bedrijfsaansprakelijkheid?
Antwoord	Akkoord.	