

Dienstverlening Passenger Reduced Mobility (PRM)			
Vraagnummer	Paragraaf of referentie	Vraag	Antwoord Eindhoven Airport (EANV)
1	Uitnodiging tot Inschrijving, Sub-Paragraaf 2.6.1, pg. 9	Is het mogelijk om de datum van Presentatie (06-06-2024), in goed overleg met Opdrachtnemer, te verschuiven i.v.m. persoonlijke omstandigheden van het tendersteam?	Helaas is het gezien de planning aan de zijde van Opdrachtgever niet mogelijk deze datum te verzetten.
2	Uitnodiging tot Inschrijving, H4, Tabel, MG1 (pg. 18)	Met welk doel dient Opdrachtnemer (op verzoek) een Bankgarantie te verstrekken, daar een Jaarrekening al voldoende inzicht geeft in de financiële positie van Opdrachtnemer(s)?	Bankgarantie dient een ander doel dan de jaarrekening. Jaarrekening heeft een beoordelingsdeel van de financiële positie. Bankgarantie heeft als doel om de continuïteit van de processen te borgen bij niet nakoming van de afspraken.
3	Uitnodiging tot Inschrijving, H4, Tabel, MG1 (pg. 18)	De verwijzing naar paragraaf 4.8 achter MG1 (Jaarrekening) lijkt niet te kloppen. Klopt het dat dit een verwijzing naar paragraaf 4.7 moet zijn?	Dit klopt, dit dient paragraaf 4.7 te zijn.
4	Uitnodiging tot inschrijving, Paragraaf: 4.7, MG 1: Geschiktheidseisen: financiële en economische draagkracht	Er is volgens deze paragraaf sprake van een solvabiliteitscriterium van 25%. Kan Opdrachtgever uitleggen waarom een solvabiliteitscriterium van 25% wordt gehanteerd in relatie tot de branche waar de dienstverlening conform de tender betrekking op heeft? Waarom is een solvabiliteitspercentage van 15% niet toereikend? Daarnaast is er sprake van een controleplicht voor (middel)grote ondernemingen in Nederland. Deze cijfers zijn om die reden gecontroleerd door een onafhankelijk accountant en om die reden betrouwbaar, mits voorzien van een goedkeurende controleverklaring. Hoe gaat Opdrachtgever ervoor zorgdragen dat de vergelijking op basis van solvabiliteit tussen de verschillende inschrijvende partijen betrouwbaar is, daar een jaarrekening van een kleine organisatie zonder controleverklaring niet dezelfde zekerheid biedt als een jaarrekening die is voorzien van een controleverklaring m.b.t. de solvabiliteit?	Een gezonde solvabiliteit is afhankelijk van de branche. In het algemeen wordt een percentage van tussen de 20% en 40% als acceptabel beschouwd. EANV verneemt graag in de volgende nota waarom atgegeven dient te worden van dit percentage. Een accountant is onafhankelijk en verstrekt afhankelijk van de grootte van de organisatie bepaalde zekerheid bij de cijfers, desalniettemin geeft een jaarrekening, beoordeeld door een accountant, voldoende inzicht in de financiële positie. Opdrachtgever gaat ervan uit dat er betrouwbare informatie aangeleverd wordt. Mocht er aanleiding zijn, kunnen er aanvullende vragen worden gesteld.
5	Uitnodiging tot Inschrijving, Paragraaf 4.9 (pg. 21)	De eis is een kwaliteitszorgsysteem op basis van NEN-EN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. ISAGO is een kwaliteitscertificering specifiek in de luchtvaart. Wordt een kwaliteitszorgsysteem op basis van ISAGO als gelijkwaardig gezien?	ISAGO certificering wordt in dit geval als gelijkwaardig gezien en is om te voldoen aan MG 3 gelijkwaardig aan de NEN-EN-ISO 9001:2015, hetgeen bij Inschrijving aan dient te worden voldaan.
6	Uitnodiging tot Inschrijving, 5.6 ME6 Bodem- en/of Plafondbedrag (pg. 24)	Er wordt genoemd dat een prijs per PRM dient te worden opgenomen voor de totale PRM dienstverlening. Klopt het dat facturatie geschiedt o.b.v. het daadwerkelijk aantal gerealiseerde PRM?	Ja, dat klopt.
7	Uitnodiging tot Inschrijving, 5.6 ME6 Bodem- en/of Plafondbedrag (pg. 24)	In de Uit van 'Perceel 1: Dienstverlening Passenger Reduced Mobility (PRM)' uit 2023 was het bodembedrag €1.500.000 en plafondbedrag €2.000.000 o.b.v. 33.181 PRM per jaar. In de Uit-2024 is het bodembedrag €1.650.000 en het plafondbedrag €2.200.000 o.b.v. 38.075 PRM per jaar. De stijging in aantal PRM is hiermee 15%. De stijging in de prijs is hiermee 10%. a) Waarom stijgen het bodembedrag en plafondbedrag hier niet evenredig mee met de stijging in aantal PRM, oftewel: waarom is de prijs per PRM vorig jaar €45 - €60 en dit jaar €43 - €58? b) Waarom stijgen het bodembedrag en plafondbedrag hier tevens niet mee met de loonsstijgingen conform CAO 'Passagiers- en Bagageafhandeling' (waar 'PRM' onderdeel van is)? De startdatum van de huidige Tender is immers 1 jaar later dan de PRM-Tender uit 2023.	Bodem en plafondbedrag is vastgesteld o.b.v. het huidige kostenniveau waarbij rekening is gehouden met de CAO afspraken tot en met 2025. Daarnaast biedt het model nu de mogelijkheid om extra kosten in rekening te brengen indien het % PRM aantallen verder toeneemt in relatie tot de passagiersaantallen.
8	Uitnodiging tot Inschrijving, 7.2 Prijs-GC1 (pg. 29)	Er wordt genoemd dat jaarlijks minimaal €350.000 gefactureerd mag worden, ongeacht aantal PRM. Dat geldt ook in het jaar van de baanrenovatie (naar verwachting in 2027). Hiermee komen de financiële consequenties van dit PRM-contract bij de baanrenovatie volledig bij Opdrachtnemer. Op welke wijze heeft Eindhoven Airport hier rekening mee gehouden in het bodem-/plafondbedrag? Of, op welke wijze wordt dit gecompenseerd, daar deze €350.000 al wordt bereikt in een paar reguliere maanden zonder baanrenovatie?	E.e.a. wordt aangepast zodanig dat dit in lijn is met de intentie enige zekerheid te bieden, specifiek in het jaar van de baanrenovatie. Het minimaal jaarlijks bedrag van €350.000,- hetgeen in de Uitnodiging tot Inschrijving en in de conceptovereenkomst artikel 4.1 is benoemd, komt hierbij te vervallen en zal tevens worden aangepast in de definitieve overeenkomst. Voor het jaar van de baanwerkzaamheden zal specifiek het volgende gelden: In de maanden waarin geen vliegverkeer plaatsvindt en er derhalve geen PRM dienstverlening is, mag €30.000 per maand worden gefactureerd. Indien er een gedeelte van een maand geen vliegverkeer is en dit is langer dan 1 week, dan zal dit bedrag naar rato worden vergoed bovenop de PRM-vergoeding voor het daadwerkelijk aantal passagiers in die maand.
9	Uitnodiging tot Inschrijving, Sub-paragraaf 7.3.1, bulletpoint 12 (pg. 30)	Er wordt genoemd dat Opdrachtnemer zorgt voor een effectieve samenwerking met de Grondafhandelaren t.b.v. het halen van de door de airline opgelegde On Time Performance and kritische time stamp. In dit PRM-contract met Opdrachtgever worden reeds KPI's genoemd; komen KPI's met de Airlines daar bovenop?	In de huidige situatie gaat het om een balie. Deze zal echter t.z.t. vervangen worden door een call point.

10	Uitnodiging tot Inschrijving, Sub-paragraaf 7.3.2 + 7.3.3	Er wordt genoemd dat Opdrachtnemer meerdere zelf geïdentificeerde belangrijkste risico's ten aanzien van de te gunnen Opdracht/werkzaamheden dient te benoemen, en vervolgens die risico's naar zijn inzicht te prioriteren en bijbehorende beheersmaatregelen te noemen. Er wordt echter geen kader/methode voor deze risicoanalyse genoemd. Is er vanuit de Opdrachtgever een leidende methode / te gebruiken matrix beschikbaar?	Er is geen leidende methode / matrix beschikbaar. Op basis van de gekozen, zelf geïdentificeerde, belangrijkste risico's ten aanzien van de te gunnen Opdracht/werkzaamheden door Opdrachtnemer in combinatie met de prioriteit die aan de risico's wordt toegekend, en de beschreven beheersmaatregelen, zal de beoordeling zoals benoemd in de beoordelingsmethode worden toegekend.
11	Uitnodiging tot Inschrijving, Sub-paragraaf 7.3.3., onderdeel 'Beoordeling', tweede bulletpoint (pg. 33)	In het derde bulletpoint wordt gerefereerd naar "de doelstelling genoemd onder paragraaf 7.5 van deze uitvraag". Klopt het dat hier wordt gerefereerd naar Paragraaf 7.5 in het Programma van Eisen?	Dat is correct.
12	Uitnodiging tot Inschrijving, Sub-paragraaf 7.3.4 (pg. 33)	In het tweede bulletpoint wordt genoemd dat men een toelichting verwacht die gaat over de onderbouwing van het uurtarief en waarom de verdeling zo is. Welk uurtarief betreft dit (er wordt in de Tender immers gevraagd naar een all-in tarief per PRM), en welke verdeling wordt hier bedoeld?	Het woord uurtarief komt te vervallen en hiernaas wordt inderdaad het all-in tarief per PRM bedoeld. De tweede bullet wordt als volgt vervangen: Toelichting op de offerte; deze toelichting gaat over de onderbouwing van het all-in tarief per PRM en uit welke elementen dit is opgebouwd. Dit om een beeld / comfort te krijgen in de toestandkoming van het all-in tarief per PRM en de uitvoerbaarheid en continuïteit van de dienstverlening op basis van dit tarief.
13	Programma van Eisen, H1, Definitie 'Eindpunt' (pg. 7)	Als Eindpunt wordt o.a. 'Parkeerterreinen' genoemd. Worden hiermee dezelfde parkeerterreinen bedoeld als die bij definitie 'Startpunt' worden genoemd?	Ja dit zijn (m.u.v. van P5) dezelfde terreinen.
14	Programma van Eisen, H1 Definitie 'Mobility Assistance Punt' (pg. 7)	Is het Mobility Assistance Punt (Landside) ook een call point? Een balie of belpaai is daar afwezig. Zo ja, op welke manier kan een PRM zich daar melden?	Per 01-01-2025 wordt het Mobility Punt landside verplaatst richting de entree, hier zal ook een call point bij geplaatst worden.
15	Programma van Eisen, Sub-Paragraaf 3.6.2 (pg. 16)	Er wordt genoemd dat Opdrachtnemer additionele wensen van de luchtvaartmaatschappijen invullen, waarin Opdrachtgever geen partij is (maar wel vetorecht heeft). Kunnen jullie een voorbeeld geven van zo'n wens cq additionele afspraak?	EANV heeft hiervoor geen concrete voorbeelden maar dit moeten redelijke wensen zijn en een wettelijke grond hebben.
16	Programma van Eisen, Sub-paragraaf 3.6.3 (pg. 16)	In de eerste alinea wordt genoemd dat "Opdrachtgever PRM awareness trainingen aanbiedt". Echter, in de tweede alinea wordt genoemd dat "Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de organisatie, de uitvoering en het leveren van de trainers". Wat wordt hier bedoeld? Nu lijkt het elkaar tegen te spreken.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de organisatie van deze Awareness training voor de medewerkers van Opdrachtnemer, zodat iedereen compliant is. Inhoud wordt door Opdrachtgever bepaald.
17	Programma van Eisen, Paragraaf 4.1 (pg. 20)	In Paragraaf 4.1 wordt de PRM-aanmelding beschreven middels 3 typen berichtgeving. In die berichtgeving staat het IATA type PRM gespecificeerd, maar niet op welke locatie de PRM zich zal melden. Weet de Opdrachtnemer die locatie van tevoren, met name voor locaties buiten de terminal? Indien ja, op welke manier?	Een PRM kan zich middels een formulier op de website aanmelden met daarin de aanmeldlocatie. Er komt vervolgens een mail binnen op het mailadres assistentie@. Echter is dit geen verplichting.
18	Programma van Eisen, Sub-paragraaf 4.1.2 (pg. 20)	In de tweede alinea wordt genoemd dat Opdrachtnemer dient te verifiëren of de PRM bekend is bij de luchtvaartmaatschappij. Met welk doel en op welke manier dient Opdrachtnemer dit te verifiëren?	Dit dient gedaan te worden door SITA berichtgeving te checken (PSM).
19	Programma van Eisen, Sub-paragraaf 4.2.2 (pg. 22)	Ontvangt de Opdrachtnemer vooraf de aanmeldingen voor assistentie die gestart moeten worden op locaties buiten de terminal? Indien ja, op welke manier? In het PAL of CAL bericht staat namelijk alleen het IATA type PRM genoemd, maar niet waar de assistentie gestart moet worden.	Zie ook antwoord op vraag 17. Dit is niet altijd van tevoren bekend.
20	Programma van Eisen, Sub-paragraaf 4.2.4 (pg. 22)	Er wordt genoemd dat vervoerder de passagier onmiddellijk op de hoogte moet stellen van de redenen in geval van weigering. Op verzoek moet de vervoerder de passagier voorzien van een duidelijke, schriftelijke uitleg over de gronden voor de weigering binnen 5 werkdagen. Wat wordt hier verwacht van Opdrachtnemer, daar Opdrachtnemer geen vervoerder is?	Ook in geval van een weigering wordt er van de Opdrachtnemer verwacht de passagier assistentie te verlenen tot de (meld)punten.
21	Programma van Eisen, Paragraaf 5.1 (pg. 23)	Er wordt genoemd dat de meeste vertrekkende PRM zich na het inchecken melden bij het assistentiepunt in de vertrekhal. Welk assistentiepunt wordt hier bedoeld, daar de paragraaf het 'Mobility Assistance Punt Vertrekhal' suggereert dat het hier om het Mobility Assistance Punt (Landside) gaat? Hier is geen balie of belpaai aanwezig. Mochten hier de assistentiebalies van de afhandelaren worden bedoeld, kan een PRM zich dan altijd melden (daar deze assistentiebalies niet altijd geopend zijn)?	In de huidige situatie gaat het om een balie. Deze zal echter t.z.t. vervangen worden door een call point.

22	Programma van Eisen, H6, bulletpoint 2 (pg. 25)	Er wordt genoemd dat het Mobility Assistance Punt minimaal 3 uren voor vertrek bezet moet zijn als PRM zich melden (m.u.v. van vluchten STD 07:00 km openingstijden termina). Wordt hier het Mobility Assistance Punt aan Landside of Airstide bedoeld? En, waar kan een PRM zich melden, daar hier geen balie of bepaal aanwezig is?	Zie antwoord vraag 14. In het PvE staat het huidige proces beschreven. Per 01-01-2025 kan een PRM zich bij verschillende call points, waaronder ook één aan landside, melden. De videoverbinding (of chat) komt binnen bij de PRM provider (kantoorruimte).
23	Programma van Eisen, H6, punt 11 (pg. 26)	Gezien een PRM enkel 'onder supervisie' bij het Mobility Assistance Punt Airstide plaatsneemt, is er voor een PRM-begeleider ook ruimte daar plaats te nemen?	Nee hier is geen aparte ruimte voor beschikbaar, de begeleider neemt plaats bij de beschikbare zitplaatsen.
24	Programma van Eisen, Paragraaf 8.6 (pg. 37)	Er wordt genoemd dat de medewerker die met PRM omgaat BHV-opgeleid is. In ECAC 5G-8 wordt de term 'First aid' genoemd. Graag te specificeren wat met 'BHV' dan wel 'First aid' bedoeld wordt.	Bedrijfsbushulpverlening; het verlenen van eerste hulp, signaleren, waarschuwen en opschalen binnen de calamiteitenorganisatie van Eindhoven Airport. De training moet worden gegeven door een organisatie of persoon die gecertificeerd is om BHV/EHBO trainingen te geven. Medewerker van Oprachtnemer dient na succesvol afronden van de training een certificaat te ontvangen.
25	Programma van Eisen, Paragraaf 10.4 (pg. 40)	De kosten voor ruimten en infrastructuur die hier worden genoemd, betreffen (waarschijnlijk) die uit 2023, bijvoorbeeld: "Servicekosten per m2 zijn in 2023 €75,00". Kunnen de kosten voor 2025 genoemd worden, daar dit contract ingangsdatum 01-01-2025 zal hebben?	Opslag €80,00 per m2 per jaar; Kantoor €185,00-€250,00 per m2 per jaar (afhankelijk van locatie); Balie €450,00 per m2 per jaar; Servicekosten voorschot €65,00 per m2 per jaar (afrekening vindt einde jaar plaats op basis van werkelijk gebruik). EANV weet de prijzen voor 2025 pas na september 2024, wanneer de nieuwe CPI-indexen worden berekend.
26	Programma van Eisen, Paragraaf 10.4, Tabel (pg. 41)	In het onderdeel 'Communicatieapparatuur' wordt gesproken over een koppeling met call points. Op welke manier geschiedt de communicatie (telefoonlijn/audio/video/tekst), en wat voor koppelingen zijn er beschikbaar bij de call points?	Dit zijn koppelingen d.m.v. audio, video en tekst (chat).
27	Programma van Eisen, H11, Tabel 2.1 (pg. 43)	Er wordt genoemd dat 80% van de PRM niet langer wacht dan 10 minuten voor start dienstverlening, waarbij 'dienstverlening' betekent dat PRM het meldpunt heeft verlaten en onderweg is naar het eindpunt. Is hier rekening gehouden met afstanden/looptijden naar de callpoints? Als voorbeeld: Het lijkt erg krap om in 10 minuten bij P4 te zijn (van moment van melden PRM tot aan start dienstverlening).	Dit zijn de KPI-eisen zoals gesteld in ECAC doc 30 (PvE).
28	Programma van Eisen, H11, Tabel 2.3 + 2.4 (pg. 43)	Voor aankomende PRM wordt gesproken over start dienstverlening ten opzichte van SIBT (Scheduled In Block Time). Is dit correct, of wordt de KPI gemeten op basis van de start dienstverlening ten opzichte van AIBT (Actual In Block Time)? Wanneer gemeten wordt t.o.v. SIBT kan de PRM assistent te vroeg of te laat aanwezig zijn bij schommelingen in aankomsttijden.	De KPI wordt gemeten op basis van On Block Time. Dit is inderdaad AIBT om te voorkomen dat passagiers moeten wachten of de assistentie te laat arriveert.
29	Programma van Eisen, H11, Tabel 2.5 (pg. 43)	Wordt er in deze normen rekening gehouden met afstanden vanuit de Callpoints? Als voorbeeld: Wanneer een PRM zich 61 minuten vóór vertrek (binnen voorwaarde van >1 uur) meldt bij P4, lijkt het onmogelijk om de PRM binnen 16 minuten (STD-61 tot STD-45) bij de Gate aanwezig te hebben.	Ja, hierin zijn de call points meegenomen. EANV ziet in de praktijk dat de PRM-er zich vaker eerder aanmeldt.
30	Programma van Eisen, H11, Tabel 2.6 (pg. 44)	Er wordt genoemd dat niet meer dan 0.5% van het totaal aantal vluchten per maand een PRM-delay mag hebben. Geldt dit target enkel voor 'controllable' delays, daarna delaycode 19 (PRM) niet altijd 'controllable' is, en daarmee dus een risico voor de Oprachtnemer? Daarnaast, is het aan de Oprachtnemer om afstemming met Grondafhandelaar te hebben m.b.t. delaycodes, of is dit aan de Oprachtgever?	Dit geldt voor de PRM gerelateerde delaycodes 19 / 34 (ambulifit). Dit is eerstelijns aan de Oprachtnemer. Vervolgens wordt het doorgegeven aan Oprachtgever.
31	Programma van Eisen, H11 (pg. 44)	Er wordt een jaarlijkse Financiële Audit genoemd. Wordt hiermee een verklaring van een onafhankelijke Accountant bij de Jaarrekening van de Oprachtnemer bedoeld?	Hiermee wordt een verklaring van een accountant bedoeld bij de opgave van het aantal PRM's.
32	Programma van Eisen, H12, bulletpoint 1 (pg. 46)	Er wordt genoemd dat alle informatievoorziening digitaal is in de door Oprachtgever vereiste bewerkbare bestandsformaat en uitwisselmethode. Wat zijn die bestandsformaten en uitwisselmethode?	Dit wordt nog nader besproken na gunning van de opdracht.
33	Programma van Eisen, Sub-paragraaf 12.2.1, bulletpoint 2 (pg. 47)	Er wordt genoemd dat Oprachtnemer alle uitgevoerde PRM taken dient op te voeren in het AODB van de Oprachtgever d.m.v. juiste codering. Wat wordt hier bedoeld met 'PRM taken'? Zijn dit de actuele PRM aantallen gespecificeerd per IATA code, of wordt hier iets anders mee bedoeld? Daarnaast, staat het op de planning dat het AODB van de Oprachtgever PRM-aantallen en PRM-delays via een interface kan ontvangen?	Hiermee wordt de codering bedoeld per specifieke IATA code. Het opvoeren van aantallen staat wel op de planning, het opvoeren van PRM delay codes niet.
34	Programma van Eisen, Sub-paragraaf 12.2.2, bulletpoint 1 (pg. 48)	Er wordt genoemd dat Oprachtnemer data in de IT-systemen met Oprachtgever dient te delen. Welke data dient gedeeld te worden en op welke manier?	Zie hiervoor de Algemene inkoopvoorwaarden IT & Systemen.

35	Programma van Eisen, Sub-paragraaf 12.10.2, bulletpoint 3 (pg. 53)	Er wordt genoemd dat per 1 oktober 2023 de testfase kan starten. Hier wordt een datum in 2023 genoemd. Wat is de correcte datum?	Dit is foutief en moet zijn 01 oktober 2024.
36	Overeenkomst PRM, Artikel 4, Punt 3	In dit artikel wordt aangegeven dat er jaarlijks op basis van CPI wordt geïndexeerd. De indexatie van het loonhuis zal echter gebaseerd worden op de CAO 'Bagage- en passagiersafhandeling', waar PRM een uitvoeringsgebied van is. Waarom is de indexatie niet gerelateerd aan de CAO, hetgeen een betere benadering is van de loonstijging dan de CPI?	EANV verwacht dat de CPI over een langere tijd in lijn is met de CAO ontwikkelingen en onafhankelijk is van de branche.
37	Overeenkomst PRM, Artikel 4, Punt 15	In dit artikel wordt aangegeven dat indien Ondernemer in gebreke blijft een onmiddellijke boete van 10k per gebeurtenis en 5k per dag. Wat wordt bedoeld met "in gebreke blijft"? Betekent dit dat er sprake is van een termijn waarin de gebreke opgelost kunnen worden, en zo ja, wat is deze termijn?	Oprachtgever neemt hierbij de wet als uitgangspunt, meer in het bijzonder het bepaalde in art. 6:93 BW. Als daarbij een termijn in acht genomen dient te worden, zal dit een redelijke termijn betreffen in de zin van art. 6:82 lid 1 BW.
38	Bijlage 10 + Bijlage 12	Klopt het dat Bijlage 10 en Bijlage 12 identiek zijn?	Dit klopt niet, Bijlage 10 komt te vervallen. Bijlage 12 is in januari 2024 geactualiseerd en is van toepassing op de uitvoering van deze dienstverlening.
39	Bijlagen	Klopt het dat Bijlage 25 bedoeld ontbreekt?	Dat klopt.
40	Uitnodiging tot inschrijving, P.24 Bodem en Plafondbedrag	Kunt u bevestigen dat de vaste vergoeding van €350.000,- per jaar wordt betaald naast de PwQ vergoeding voor het aantal handelingen en niet wordt afgetrokken van het totaal van PwQ als dit de €350.000,- overstijgt? Voorbeeld: prijs per handeling € 50,-, aantal handelingen per jaar 38.000. Te factureren in jaar: 38.000 x € 50,- + € 350.000,- = € 2.250.000,-	Vanwege de vraag en het antwoord op vraag 8, komt een vaste jaarlijkse vergoeding van € 350.000,- te vervallen en zal in de definitieve overeenkomst worden aangepast.
41	PvE Pag 22, 4.2.4	Kunt de tweede reden voor weigering verduidelijken. Zoals het nu gesteld is lijkt het erop dat een assistentie geweigerd mag worden als de "vervoerder de passagier op de hoogte stelt van de weigering". Hierbij is ons ook niet geheel duidelijk of wij "vervoerder" hier moeten lezen als "Ondernemer".	Vervoerder is in deze de Luchtvaartmaatschappij.
42	PvE Pag 23 5.2.	Kunt u aangeven hoeveel no-shows (%) er voorkomen?	Nee, dit is niet bekend.
43	PvE Pag 23 5.2.	Worden No-shows vergoed als een volledige All-in prijs per PRM?	Nee, deze worden niet vergoed.
44	PvE Pag 23 5.2.	Worden "late annuleringen" (binnen 36-uur voor uitvoering) van PRM-handelingen vergoed? En zo ja, wat is de vergoeding?	Nee, deze worden niet vergoed.
45	Uitnodiging tot inschrijving, P.5 1.4. Volume van opdracht	Kunt u een excelbestand beschikbaar stellen met alle PRM aanvragen en afhandelingen over de periode van 1 jaar. Voor zover beschikbaar per afhandeling de volgende data: geboekte tijd en datum aanvraag, uitvoeringstijd en datum, type aanmelding (Regulier/ad hoc), type vertrek/aankomst, type PRM (WCHC, WCHR, WCHS, DEAF/BLIND,Dpna), no-show (J/N), annulering (J/N), begeleider (J/N).	Zie Bijlage 1.
46	PvE Pag 40 10.3	Begrijpen wij goed dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de aanschaf, het onderhoud en het beheer van de ambuliften?	Ja dat klopt.
47	PvE Pag 40 10.3	U geeft aan dat als opdrachtgever 95% beschikbaarheid van minimaal 3 ambuliften levert hij hiermee alle aanvragen binnen de gestelde OTP moet kunnen uitvoeren. Is het denkbaar dat opdrachtnemer aan de beschikbaarheids eis van de ambuliften voldoet, maar hiermee niet alle aanvragen binnen gestelde OTP kan voldoen vanwege gelijkzijdigheid?	Dit is niet denkbaar maar in zeer uitzonderlijke gevallen zou dit kunnen voorkomen. Hierin zal dan afstemming moeten zijn met Oprachtgever.
48	PvE Pag 40 10.4	Heeft u specificaties voor de ambuliften die u ingezet wilt zien worden op Eindhoven Airport?	Zie hiervoor hoofdstuk Middelen van het PvE en Bijlage 18 Hoofdstuk 10.
49	PvE Pag 40 10.4	Is er gegarandeerde beschikbaarheid van opslagruimte, kantoorruimte en balie binnen de terminal vanaf de start van de implementatie? Is er een contactpersoon aangesteld die alle facilitaire vragen hieromtrent kan beantwoorden?	De locaties worden na gunning gezamenlijk bekeken en bepaald en verder afgestemd met de Commercial Manager Retail & Property van Oprachtgever.
50	Uitnodiging tot inschrijving par 7.2 en tabblad "prijs" van "standaardformulier prijzenblad".	Kunt u bevestigen dat de genoemde tarieven (80, 100, 120) in het rekvoorbeeld boven het plafondbedrag van inschrijving komen?	Dit klopt. De bedragen zijn uitsluitend als voorbeeld om het verschil tussen de inschrijvingen weer te geven.
51	Uitnodiging tot inschrijving par 7.2 en tabblad "prijs" van "standaardformulier prijzenblad".	Kunt u bevestigen dat de formule $30 - 30 \times ((\text{LOG} (120 / 80)) / \text{LOG} (1.5))$ in ieder geval veranderd dient te worden in $100 - 100 \times ((\text{LOG} (120 / 80)) / \text{LOG} (1.5))$ om het juiste toegekende aantal punten voor de prijs te berekenen? Immers er worden maximaal 100 aan prijs toegekend.	In het voorbeeld zijn de maximale punten op dit onderdeel 30. Zijnde 30% van 100 punten. In de beoordeling van de inschrijving telt de prijs voor 40% mee. Zijnde 40 punten van het totaal van 100 punten. De verandering in de beoordeling i.o.v. het voorbeeld is dat de 30 wijzigt in 40. $40 - 40 \times ((\text{LOG} (P / PL)) / \text{LOG} (1.5))$
52	Uitnodiging tot inschrijving par 5.6	Kunt u bevestigen dat het bodem -en plafondbedrag exclusief de vaste vergoeding van € 350.000 per jaar zijn?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 8.
53	Overeenkomst, artikel 4, lid 15	Wij verzoeken u dit artikel aan te passen. In de overeenkomst staat al een mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen in artikel 3, lid 2. Daarnaast ligt het in de rede opdrachtnemer eerst een redelijke kans te geven de dienstverlening te herstellen met een plan van aanpak zoals omschreven in het PvE artikel 11.1. Voorstel om dit artikel aan te passen: 15. Als aansporing tot nakoming verbuurt Oprachtnemer in geval Oprachtnemer in gebreke blijft bij de nakoming van zijn verbintenissen (inclusief, maar niet uitsluitend, het niet voldoen aan de gestelde KPI's benoemd in het Programma van Eisen) een onmiddellijk opesbare boete van € 10.000,00 per gebeurtenis en tevens € 5.000,00 voor iedere dag dat Oprachtnemer in overtreding blijft, ingaande 7 dagen nadat Oprachtgever, Oprachtnemer ingebreke heeft gesteld en Oprachtgever geen adequate beheersmaatregelen heeft genomen, te verrekenen door Oprachtgever, onverminderd het recht van Oprachtgever op contractuele en wettelijke schadevergoeding en met uitsluiting van het bepaalde in art. 6:92 lid 1 en lid 2 BW.	Oprachtgever zal het artikel niet aanpassen. Oprachtgever neemt al de wet als uitgangspunt, meer in het bijzonder het bepaalde in art. 6:93 BW. Als daarbij een termijn in acht genomen dient te worden zal dit een redelijke termijn betreffen in de zin van art. 6:82 lid 1 BW.

54	Schouw 8 maart 2024	Kunt u ons de presentatie die tijdens de bijeenkomst op 8 maart werd getoond toesturen?	Jazeker, deze presentatie zal worden opgenomen in de Bijlage van deze Nota van Inlichtingen, zie Bijlage 2.
55	Schouw 8 maart 2024	Tijdens de schouw mocht niet gefotografeerd worden. Kunt u ons foto's sturen van de diverse wachtruimen voor PRM in de Terminal en van de wachtruimte in P1 bij Kiss&Ride?	Zie Bijlage 3.
56	Uitnodiging tot inschrijving paragraaf 1.4	Kunt u een exacter overzicht verstrekken van de spreiding van het aantal afhalingen 2022/23 in het huidige overzicht ontbreken zowel bij aankomend en vertrekkend alsook in hoog- en in laagseizoen een aantal maanden. Kunt u een rapportage als bijlage toevoegen met de spreiding over de maanden, dagen en uren. Onderscheiden naar vertrekkend en aankomend en naar categorie.	Zie Bijlage 1 en vraag 45.
57	Uitnodiging tot inschrijving paragraaf 7.2	Een bedrag van € 350.000,00 (excl. BTW) (niet geïndexeerd) mag jaarlijks minimaal gefactureerd worden, ook in het jaar van de aangekondigde baanrenovatie. Stel, de jaarprijs ligt op € 2.160.000 en de gemiddelde maandprijs derhalve op € 180.000, dan wordt bij vijf maanden sluiting de omzet voor dat jaar € 1.260.000 waarmee het minimumbedrag van € 350.000 geen compensatie biedt. Bent u bereid het jaarbedrag te wijzigen in een (voor de genoemde situatie toereikend) bedrag dat maandelijks minimaal mag worden gedeclareerd?	Gezien de vraag en het antwoord op vraag 8, komt de jaarlijks vaste vergoeding van € 350.000,- te vervallen.
58	Programma van Eisen Paragraaf 2.1	Inschrijver dient rekening te houden met looptijden naar callpoints die nog geplaatst gaan worden. De looptijden zijn voor inschrijver wel te bepalen, de omvang van de groei van het gebruik door de nieuwe callpoints echter niet. Indien het gebruik substantieel toeneemt, is EANV dan bereid om over aanpassing van het tarief te overleggen?	Nee, niet de in eerste contractperiode.
59	Programma van Eisen Paragraaf 8.1.4	Wij gaan er van uit dat het inzien van de administratie door onder meer Airlines en autoriteiten zich beperkt tot de trainingsmanual en zich niet uitstrekt tot persoonlijke dossiers van medewerkers. En dat inzage in persoonlijke trainingsdocumenten en certificaten zich beperkt tot EANV. Is dit juist?	Ja, juist. Inzage van persoonlijke trainingsdocumenten en certificaten beperkt zich tot EANV.
60	Programma van Eisen Paragraaf 10.4	Bij de richtlijnen die in dit artikel genoemd worden is sprake van een Bale. Kunt u aangeven waar die Bale is gesitueerd en hoeveel voorkante meters hiermee gemoid zijn?	Dit zijn voorbeeld richtplaten. De locaties worden na gunning gezamenlijk bekeken en bepaald en verder afgestemd met de Commercial Manager Retail & Property van Opdrachtgever.
61	Programma van Eisen Hoofdstuk 11 KPI 2.5	1.Kunt u bevestigen dat KPI 2.5 gelijk is aan dezelfde eis in het huidige contract? 2.Mogen wij er van uitgaan dat deze KPI momenteel ook 100% gerealiseerd wordt? Het aantal meldpunten wordt uitgebreid, onder meer naar P6. De looptijd van de uitgang P6 naar de ingang van de Terminal bedraagt 7 minuten. Indien een (EUR) PRM zich één uur voor STD aanmeldt bij meldpunt P6, blijven er nog 8 minuten minuten over voor incheck, bagageafgifte, security control en looptijd naar de boarding ruimte.Dit lijkt ons krap. Bij een Non-EUR PRM lijkt het onhaalbaar. Bent u bereid hier over te overleggen?	1. Nee, deze komt niet vor in de huidige overeenkomst. 2. Ja. P6 is een personeelsparkeerplaats. Alleen in de parkeerplaatsen P1, P3 en P4 worden call points geplaatst.
62	Programma van Eisen Paragraaf 3.2	In de tabel geeft u voor de codes WCHC en WCHS dezelfde beschrijving. Wij verzoeken u deze aan te passen.	wchs: De passagier kan geen trappen op en af lopen en zich niet verplaatsen van de terminal naar het vliegtuig maar kan zichzelf wel verplaatsen in het vliegtuig. Wchc: IS CORRECT.
63	Programma van Eisen paragraaf 4.1 en paragraaf 10.4	Wij gaan er van uit dat de type B berichten worden ontvangen via het SITA systeem. Wordt die toegang verstrekt middels een inlog op het systeem dat EANV gebruikt of dient inschrijver zelf een account op SITA aan te schaffen?	Dit wordt nog nader besproken na gunning van de opdracht.
64	Overeenkomst PRM Artikel 4.3	Verreweg het grootste deel van de kosten betreft loonkosten. Hiervoor is de opdrachtnemer gebonden aan de CAO Passagiers- en Bagageafhandeling. Bent u bereid de jaarlijkse indexering aan te passen en daarbij de stijging te baseren op de ontwikkeling van de CAO?	EANV verwacht dat de CPI over een langere tijd in lijn is met de CAO-ontwikkelingen en onafhankelijk is van de branche.
65	Overeenkomst PRM Artikel 3.1	Voor het geval dat Opdrachtnemer de driejarige verlenging bevoegd de initiële vierjaarstermijn niet zou willen, bent u dan bereid om dit mogelijk te maken en daaraan te verbinden dat Opdrachtnemer zulks ruim voldoende van tevoren schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar maakt? Bijvoorbeeld na uiterlijk 3 jaar?	Dit is akkoord. Deze overeenkomst wordt overigens aangegaan voor de bepaalde tijd van vijf (5) jaar en heeft in beginsel een looptijd van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2029, hetgeen goed staat opgenomen in de Uitnodiging tot Inschrijving en nog nader zal worden aangepast in de definitieve overeenkomst.
66	Overeenkomst PRM Artikel 3.2	Voor het geval dat Opdrachtgever de initiële vierjaarstermijn niet wil verlengen vragen wij u daaraan de voorwaarde te verbinden dat Opdrachtgever zulks uiterlijk 6 maanden voor afloop van de initiële termijn schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maakt. Bent u daartoe bereid?	Dit is akkoord. Deze overeenkomst wordt overigens aangegaan voor de bepaalde tijd van vijf (5) jaar en heeft in beginsel een looptijd van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2029, hetgeen goed staat opgenomen in de Uitnodiging tot Inschrijving en nog nader zal worden aangepast in de definitieve overeenkomst.
67	Overeenkomst PRM Artikel 3.5	U geeft aan dat Opdrachtgever het recht heeft deze overeenkomst in alle gevallen op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Bedoelt u daarmee in alle andere gevallen dan de gevallen als genoemd onder 4a t/m e in het vorige lid? Voorts lijkt dit zonder toevoeging of uitwerking van tot de opzegging nopende bijzondere gevallen, liggend buiten de invloedssfeer van de luchthaven, een onredelijke en voor Opdrachtnemer uiterst risicovolle bepaling. Bent u bereid om dit artikel te wijzigen in de zin zoals hiervoor bedoeld en daarbij de opzegtermijn te verlengen naar 6 maanden?	Opdrachtgever verwijst naar het bepaalde in art. 7:408 lid 1 BW. Opdrachtgever kan al te allen tijde de overeenkomst opzeggen en heeft daarbij onverplicht een opzegtermijn van twee maanden opgenomen die bij deze verlengd wordt naar 6 maanden, dit heeft betrekking op alle mogelijke situaties waaronder doch niet uitsluitend lid 4.

68	Overeenkomst PRM Artikel 4.5	Bedoelt u hier met 'gebruiker' Opdrachtgever?	Artikel 4.5 zal in de definitieve overeenkomst worden vervangen door het volgende: <i>Voor de geldigheid van het nieuwe geïndexeerde tarief is het niet nodig dat van een door te voeren of doorgevoerde indexering tevoren een afzonderlijke mededeling aan Opdrachtgever is gedaan.</i>
69	Overeenkomst PRM Artikel 5.3	De in de tweede zin benoemde aansprakelijkheidsbeperking in geval van opzet of roekeloosheid van Opdrachtgever komt ons als onevenwichtig over, wat reden is voor ons verzoek aan u om dat onderdeel te schrappen. Bent u daartoe bereid?	Opdrachtgever acht dit niet onevenwichtig, zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer beschikt over een eigen aansprakelijkheidsbeperking vanuit de eigen rol bij de opdracht, waarbij de beperking zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer niet heeft te gelden wanneer er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
70	Overeenkomst PRM Artikel 9.1	Het is ons niet duidelijk hoe de rangorde waarnaar u verwijst (in lid 2) is opgebouwd. Kunt u hier helderheid over geven?	Bij onderlinge tegenstrijdigheden heeft de volgorde uit lid 2 te gelden. De algemene inkoopvoorwaarden gaan bijvoorbeeld voor alle daarna genoemde algemene voorwaarden.
71	Overeenkomst PRM Artikel 10.1	U stelt dat deze overeenkomst niet exclusief is en dat Opdrachtgever te allen tijde gerechtigd is om gedurende deze overeenkomst soortgelijke overeenkomsten met andere partijen aan te gaan. Wij willen u erop wijzen dat zulks grote gevolgen kan hebben hebben voor de basis waarop het all-in tarief is berekend en verzoeken om dit artikel te schrappen. Zo u daartoe niet bereid bent kunt u dan nader toelichten onder welke omstandigheden u soortgelijke overeenkomsten andere partijen aan zult gaan?	Er is één PRM dienstverlener werkzaam op Eindhoven Airport. Deze bepaling zal worden aangepast.
72	Programma van Eisen 4.1.2 en 4.2.3	Bij 4.1.2 moet de opdrachtnemer 'verifiëren' bij de Luchtvaartmaatschappij. Bij 4.2.3 moet er 'doorgegeven' worden aan de Grondafhandelaar. Vraag 1. Gebeurt dit in beide gevallen mondeling of wordt dit digitaal gedaan? Vraag 2. Bij 4.2.3: geeft de Grondafhandelaar dit door aan Luchtvaartmaatschappij? Vraag 3. Bij 4.1.2: geeft de Luchtvaartmaatschappij dit door een de Grondafhandelaar?	Antwoord vraag 1: digitaal. Antwoord vraag 2: Ja, dit geeft de Grondafhandelaar door aan de Luchtvaartmaatschappij. Antwoord vraag 3: Nee, dit geeft de PRM aan bij de PRM provider of Grondafhandelaar.
73	Programma van Eisen 4.2.4	Hier wordt gesproken over 'Vervoerder'. Wie bedoelt u hiermee?	Hiermee wordt bedoeld: Luchtvaartmaatschappij/Airlines.
74	Uitnodiging tot inschrijving paragraaf 7.3.4	Wat zijn de functies van de mensen in de beoordelingscommissie?	Naar verwachting bestaat de beoordelingscommissie uit de volgende functionarissen: - 1x Lid van het Leadership Team; - 1x Manager afdeling Commercial - 1x Airport Operations Manager. Wanneer bij verhindering / afwezigheid duidelijk is dat vervanging van leden van de beoordelingscommissie met personen van een gelijke of naar het oordeel van Opdrachtgever vergelijkbare functie intern niet mogelijk is, zal de desbetreffende beoordelaar worden vervangen door een externe beoordelaar met een vergelijkbaar profiel.
75	Overeenkomst PRM Artikel 3.1	Met betrekking tot de looptijd van de overeenkomst wordt in de overeenkomst een periode van een bepaalde tijd van vier (4) jaar aangegeven en heeft in beginsel een looptijd van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2029, met een verlengingsmogelijkheid van drie (3) jaar bovenop de initiële termijn, respectievelijk tot en met 31 december 2032. Klopt het dat dit een initiële looptijd van 5 jaar betreft en een verlengingsmogelijkheid van 3 jaar, hetgeen ook in de Uitnodiging tot inschrijving staat genoemd?	Ja dat klopt en artikel 3.1 van de definitieve overeenkomst zal uiteindelijk worden aangepast tot het volgende: <i>Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de bepaalde tijd van vijf (5) jaar en heeft in beginsel een looptijd van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2029. Naast de vaste looptijd voorziet de Overeenkomst in de eenzijdige bevoegdheid van Opdrachtgever de overeenkomst optioneel eenmaal te verlengen met drie (3) jaar bovenop de initiële termijn, respectievelijk tot en met 31 december 2032.</i>