

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen maakt deel uit van de Europese openbare aanbesteding voor Huurauto's, waarvan de Aanbestedingsleidraad op 24 november 2025 is gepubliceerd op TenderNed, onder vermelding van TNO referentienr. WS2790817308.

De Nota van Inlichtingen geeft een verslag van de openstaande vragen en de beantwoording van deze vragen welke zijn ingediend door de Inschrijvers na publicatie van de Aanbestedingsleidraad.

De Nota van Inlichtingen dient voor het geven van eventuele aanvullingen/wijzigingen op de Aanbestedingsstukken en het doen van mededelingen van de zijde van TNO.

Alle Informatie in deze Nota van Inlichtingen is als Vertrouwelijk geclassificeerd en kan alleen gebruikt worden ten behoeve van het doen van een Inschrijving voor onderhavige Aanbesteding.

De bijlage(n) waar eventueel een herziene versie voor is wordt/worden gepubliceerd op www.TenderNed.nl en de oude versie(s) daarvan is/zijn daarmee dan vervallen. Inschrijvers dienen zelf er voor zorg te dragen dat de nieuwe versie(s) wordt/worden gebruikt.

Als Inschrijvers vragen van gelijke strekking gesteld hebben, zijn deze tekstueel toch allemaal opgenomen in deze Nota van Inlichtingen en apart beantwoord. Dit kan dus leiden tot herhalingen van Informatie.

Waar in de vraag een bedrijfsnaam vermeld stond, is deze vervangen door een ander woord of begrip om de vragen anoniem te maken. TNO raadt u aan de gehele Nota van Inlichtingen te lezen.

De Nota van Inlichtingen wordt ter beschikking gesteld aan de geselecteerde Inschrijvers via de publicatie op www.TenderNed.nl.

Mededelingen van de zijde van TNO

Vragen en opmerkingen over Nvl 1 mogen uiterlijk op 16 januari 2026 via de berichtenmodule van TenderNed worden ingediend bij TNO (maak daarbij gebruik van de eerder gepubliceerde Bijlage C01). De vragen en opmerkingen mogen uitsluitend betrekking hebben op de inhoud van de direct daaraan voorafgaande Nota van Inlichtingen. Indien de vraag/opmerking wezenlijk is voor het goed begrip van de Aanbestedingsstukken of voor een objectieve beoordeling zal TNO uiterlijk 23 januari 2026 antwoord geven op de gestelde vraag/opmerking.

Aanvullingen en wijzigingen Aanbestedingsstukken Overzichtslijst (herziene & nieuwe) Aanbestedingsstukken

- Bijlage A03 - Prijzenblad (versie Nvl 1);
- Bijlage C11 - Screenshot huidig aanvraagformulier TNO (nieuw);
- Bijlage C12- Concept Overeenkomst Gegevensuitwisseling (nieuw).

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
1	1.7 Doelstelling, omvang en inhoud van de beoogde opdracht	Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met leveringen en ophalingen op privé adressen waar betaald parkeren geldt?	In dergelijke gevallen is de berijder verantwoordelijk voor de parkeerkosten. Dat is ook de reden dat er een persoonlijk overdracht van de sleutel moet plaatsvinden zoals beschreven in artikel 2.3.5 van bijlage C06.
2	1.7 Doelstelling, omvang en inhoud van de beoogde opdracht	Heeft de in de aanbestedingsleidraad genoemde geraamde opdrachtwaarde van € 4.000.000 betrekking op de initiële contractduur van vier (4) jaar, dan wel op de maximale looptijd inclusief optie jaren van acht (8) jaar?	De genoemde geraamde opdrachtwaarde is gebaseerd op de maximale looptijd van acht (8) jaar.
3	2.1 Planning van de Aanbestedingsprocedure	Doorgaans zien we nog een tweede vragenronde bij dergelijke aanbestedingen. Het geeft de mogelijke inschrijvers de kans om nog te reageren op de Nota van Inlichtingen en het verkleint de kans op onduidelijkheden na gunning bijvoorbeeld. Kunt u dat voor deze aanbesteding ook inplannen?	Ja dit bevestigt TNO. Vragen en opmerkingen die worden ingediend (uiterlijk 16 januari 2026) mogen uitsluitend betrekking hebben op de inhoud van de direct daaraan voorafgaande Nota van Inlichtingen. Indien de vraag wezenlijk is voor het goede begrip van de Aanbestedingsstukken of voor een objectieve beoordeling zal TNO uiterlijk 23 januari antwoord geven op de gestelde vraag.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
4	2.2.22 Opgave van prijzen en kosten	Is tussentijdse indexering van tarieven toegestaan in het geval van aantoonbare wijzigingen in overheidsmaatregelen (zoals belastingen, heffingen of wet- en regelgeving) die een directe en substantiële invloed hebben op de kostprijs van de dienstverlening?	Het tussentijds indexeren van de tarieven is niet toegestaan. Tarieven mogen jaarlijks worden aangepast conform de bepaling in de overeenkomst. Mochten er aantoonbare overheidsmaatregelen in het lopende jaar zijn ingevoerd die een substantiële invloed hebben op de kostprijs dan wordt dit door Opdrachtnemer meegenomen in het jaarlijkse voorstel. De bewijslast of de overheidsmaatregel een substantiële invloed heeft ligt bij Opdrachtnemer. Pas na schriftelijke toestemming van TNO mag Opdrachtnemer de prijswijziging door de wijziging in overheidsmaatregelen doorvoeren.
5	2.3 Nadere inlichtingen (vragen)	Om een zorgvuldige inschrijving te kunnen doen verwachten wij dat meer tijd benodigd is, waarin wij ook vragen kunnen voorbereiden. Bent u bereid om hierom te voorzien in een tweede nota ronde zoals gebruikelijk dan wel meer tijd om onze vragen te stellen?	Zie het antwoord op vraag 3. Gelieve geen gebruik te maken van de vraag en antwoord functie in TenderNed maar de door TNO gepubliceerde Bijlage C01.
6	8 Programma van Wensen	Kunt u bevestigen dat een voorblad bij de beantwoording van de 3 open een voorblad is toegestaan, zonder dat dit ten koste gaat aan het maximum aantal pagina's wat een inschrijver er aan mag besteden? Bij KW3 zou dit bijvoorbeeld	Een voorblad is niet toegestaan.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		neerkomen op 1 voorblad en maximaal 2 pagina's geschreven tekst.	
7	8.1 KW 1 Routekaart emissies huurauto's	Wordt het gebruik van emissievrije voertuigen gezien als verplichting of als voorkeursoptie binnen de dienstverlening? Hoe wordt omgegaan met situaties waarin EV's operationeel niet beschikbaar of praktisch inzetbaar zijn?	Het wordt gezien als voorkeursoptie waarbij wordt verwacht dat beide partijen gezamenlijk streven naar een substantiële reductie van CO2-uitstoot binnen de dienstverlening. Zie ook artikel 5.1 en 5.4 in het programma van eisen.
8	8.1 KW 1 Routekaart emissies huurauto's	Is er een vastgesteld doelpercentage of einddoel (bijv. % EV in 2030) waar inschrijvers hun routekaart aan moeten relateren?	Zie artikel 5.4 uit Bijlage C06 Programma van Eisen.
9	8.1 KW 1 Routekaart emissies huurauto's	Is TNO verantwoordelijk voor laadvoorzieningen op haar locaties, of verwacht TNO dat de opdrachtnemer hierin (deels) faciliteert?	TNO beschikt niet op alle locaties over eigen terrein en is daardoor ook afhankelijk van gemeenten v.w.b. het plaatsen resp. de beschikbaarheid van laadvoorzieningen op/nabij de TNO-locatie. TNO verwacht dat opdrachtnemer meedenkt en laden op de meest efficiënte wijze mogelijk maakt.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
10	8.2 KW 2 Dienstverlening die aansluit op de behoeftes van de TNO-medewerkers	Geldt de mogelijkheid tot thuis of kantoor afleveren voor alle voertuigcategorieën en locaties van TNO, of zijn hier uitzonderingen op? Zijn hier maximale responstijden of servicelevels aan verbonden (bijv. same-day / next-day)? Kan TNO nader inzicht geven in de locaties waar huurauto's structureel worden geleverd en opgehaald, bijvoorbeeld door middel van een overzicht van TNO-locaties en/of een indicatie van afname per locatie?	Nee er zijn geen uitzonderingen op. De maximale responsetijden en servicelevels zijn opgenomen in het PvE. TNO beschikt niet over detailinformatie op welke TNO-locaties huurauto's structureel worden geleverd en opgehaald. De TNO-locaties in de omgeving Den Haag en Utrecht maken het vaakst gebruik van de huurautodienstverlening.
11	8.2 KW 2 Dienstverlening die aansluit op de behoeftes van de TNO-medewerkers	Worden bestelvoertuigen ook ingezet voor structureel goederenvervoer tussen TNO-locaties, en zijn hier aanvullende eisen aan verbonden (laadruimte, inrichting, trekhaak)?	Nee, gehuurde bestelvoertuigen worden niet voor structureel goederenvervoer tussen TNO-locaties ingezet.
12	8.2 KW 2 Dienstverlening die aansluit op de behoeftes van de TNO-medewerkers	Wordt een dedicated portal, koppeling met Reisbalans of single sign-on expliciet meegewogen in de beoordeling? Hoe belangrijk zijn rapportages op afdelings- of locatieniveau in de kwaliteitsbeoordeling?	In KW2 staat de digitale reserveringsomgeving specifiek genoemd en wordt daarom meegenomen in de beoordeling. Voor rapportages, zie ook bijlage C06 Programma van Eisen artikel 3.3.2
13	8.3 KW 3 CSR: Energie & Klimaat	Verwacht TNO periodieke CSR-rapportages (bijv. CO ₂ -reductie, EV-gebruik), en zo ja, in welk format en frequentie?	Zie bijlage C06 Programma van Eisen artikel 5.4

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
14	Bijlage A03 Format prijzenblad	Het overeengekomen eigen risico bedraagt €135 per schadegeval. Kunt u aangeven hoeveel schadegevallen zich in de afgelopen jaren hebben voorgedaan?	In 2025 zijn 21 schadegevallen bekend over 2317 boekingen. Dit is in lijn met de voorgaande jaren.
15	Bijlage A03 Format prijzenblad	Is het mogelijk om, naast staffel 5+, aanvullende staffels op te nemen teneinde concurrerende week- en maandtarieven te realiseren? Kunt u bevestigen of het mogelijk is om bij langere huurperiodes het aantal vrije kilometers te beperken tot bijvoorbeeld 150–200 km per dag?	Nee het is niet mogelijk aanvullende staffels op te nemen in het prijzenblad. Het is ook niet mogelijk om bij langere huurperiodes het aantal vrije kilometers per dag te beperken.
16	Bijlage A03 Format prijzenblad	Kunt u aangeven of de haal- en brengservice op basis van gereden afstand kan worden aangeboden in plaats van een vast tarief per handeling?	Nee de haal- en brengservice dient te worden aangeboden zoals is omschreven in het prijzenblad.
17	Bijlage A03 Format prijzenblad	Kan TNO inzicht verschaffen in het historische schadeverloop binnen de huidige huurautodienstverlening, mede in relatie tot het gehanteerde eigen risico van € 135,- per schadegeval?	Zie het antwoord op vraag 14
18	Bijlage A03 Format prijzenblad	Is bovenhoofdse schade, alles boven de 1.90 mtr, (zoals schade aan dak, bovenbouw of laadklep) standaard inbegrepen binnen de vereiste verzekeringsdekking en het genoemde eigen risico, of wordt deze schade afzonderlijk behandeld?	Bovenhoofdse schade (schade boven 1,90 meter, waaronder schade aan dak, bovenbouw of laadklep) dient te zijn inbegrepen binnen de vereiste verzekeringsdekking en valt onder het in het Programma van Eisen genoemde eigen risico. Deze schade wordt niet afzonderlijk

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
			<p>behandeld en mag niet worden uitgesloten of aanvullend worden doorbelast.</p> <p>Schadegevallen waarbij bovenhoofdse schade structureel voorkomt, worden gezamenlijk geëvalueerd in het contractmanagementoverleg, gericht op preventie en instructie, niet op individuele verrekening.</p>
19	Bijlage A03 Format prijzenblad	<p>In het prijzenblad worden afzonderlijke tarieven gevraagd voor jaar 1 en 2 en voor jaar 3 en 4 van de Raamovereenkomst. Wij verzoeken u te verduidelijken wat de reden is voor deze gescheiden prijsstructuur en hoe Opdrachtnemer deze dient te interpreteren.</p> <p>Specifiek vernemen wij graag:</p> <ul style="list-style-type: none"> of TNO hiermee een verwachte volumeverandering, marktontwikkeling of inflatiecorrectie wil accommoderen; of de tarieven voor jaar 3 en 4 moeten worden gezien als vaste tarieven, of dat zij in lijn met de indexeringsbepalingen jaarlijks kunnen worden aangepast; of TNO hiermee twee tariefperioden (jaar 1-2 / jaar 3-4) bedoelt, of vier 	<p>De gescheiden prijsstructuur hangt samen met de TNO-ambitie zoals beschreven in hoofdstuk 5.4 van het Programma van Eisen. Omdat de totale uitstoot in contractjaren 3 en 4 lager zal zijn dan in jaren 1 en 2, verschilt het percentage emissievrije huurauto's tussen deze periodes. Daarom worden de tarieven voor contractjaren 1 en 2 en voor jaren 3 en 4 apart uitgevraagd in het prijzenblad.</p> <p>TNO beoogt hiermee niet om verwachte volumewijzigingen, marktontwikkelingen of inflatiecorrecties te verwerken. De opgegeven tarieven in het Prijzenblad kunnen jaarlijks worden aangepast volgens de prijsindexatiebepaling uit de Raamovereenkomst.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		<p>afzonderlijke jaarlagen.</p> <p>Daarnaast verzoeken wij om duidelijkheid omtrent de behandeling van tussentijdse wijzigingen vanuit de overheid (bijv. belastingen, regelgeving, verzekeringsstructuren of andere verplichtingen) die direct impact hebben op de kostprijs van de dienstverlening. Wij vernemen graag of en op welke wijze deze prijswijzigingen gedurende de looptijd mogen worden doorgevoerd.</p> <p>Deze verduidelijkingen zijn noodzakelijk om het prijzenblad correct en conform de bedoeling van Opdrachtgever in te vullen.</p>	<p>Kortom: TNO bedoelt twee afzonderlijke tariefperiodes, waarbij het aandeel emissievrije voertuigen verschilt.</p> <p>De vraag over tussentijdse wijziging is beantwoord bij vraag 4.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
20	Bijlage A03 Format prijzenblad	<p>In het prijzenblad is de Volkswagen ID.4 geclassificeerd als C-klasse, terwijl dit voertuig volgens marktsegmentatie, afmetingen en positionering behoort tot de D-klasse. De ID.4 is qua platform, afmetingen, binnenruimte en technische specificaties bovendien overeenkomstig aan de Volkswagen ID.5, welke eveneens in het D-segment valt.</p> <p>Daarmee wijkt de classificatie in het prijzenblad af van de gangbare marktindeling: Volkswagen ID.3 = C-klasse Volkswagen ID.4 = D-klasse Volkswagen ID.5 = D-klasse (coupévariant van ID.4)</p> <p>Om het prijzenblad correct, marktconform en vergelijkbaar te kunnen invullen, verzoeken wij u te bevestigen dat: De ID.4 dient te worden geclassificeerd als D-klasse, en het prijzenblad overeenkomstig wordt aangepast.</p>	<p>Het prijzenblad is hierop aangepast en samen met de Nvi 1 gepubliceerd op TenderNed.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
21	Bijlage A03 Format prijzenblad	<p>In het prijzenblad is bij personenauto's een duidelijke verschuiving zichtbaar naar een hogere weging van elektrische voertuigen (EV's) in contractjaar 3 en 4, wat logisch aansluit bij de duurzaamheidsdoelstellingen van TNO.</p> <p>Bij bedrijfswagens lijkt echter het tegenovergestelde plaats te vinden: de weging verschuift ónder proportie richting EV's, wat niet in lijn lijkt met dezelfde duurzaamheidsambitie.</p> <p>Kunt u toelichten: wat de reden is voor deze tegengestelde weging bij bedrijfswagens in contractjaar 3 en 4, en hoe Opdrachtnemer deze afwijkende EV-weging moet interpreteren bij het invullen van het prijzenblad?</p> <p>Deze verduidelijking is essentieel om de prijsopbouw correct, consistent en in lijn met de bedoeling van Opdrachtgever te verwerken.</p>	<p>Het prijzenblad is hierop aangepast en samen met de Nvi 1 gepubliceerd op TenderNed. Ook in de contractjaren 3 en 4 verschuift het overall aandeel voor de bedrijfswagens richting EV in de oude versie van het prijzenblad. In het nieuwe prijzenblad verschuift het aandeel per type bedrijfswagen richting EV.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
22	Bijlage A03 Format prijzenblad	<p>In de aanbestedingsdocumenten wordt aangegeven dat voor meerkilometers maximaal €0,15 per kilometer in rekening mag worden gebracht. Voor elektrische voertuigen (EV's) is dit tarief echter niet kostendekkend, gezien de hogere TCO van EV-modellen (o.a. batterij-afschrijving, hogere aanschafprijs en restwaarderisico's).</p> <p>Wij begrijpen dat TNO reeds 300 kilometer per dag als inbegrepen dagkilometrage heeft vastgesteld, waardoor de kans op overschrijding klein is. Mocht een overschrijding zich toch voordoen, dan zou een onrealistisch laag maximumtarief niet ten koste mogen gaan van de opdrachtnemer, omdat dit niet aansluit bij de werkelijke kostenstructuur van EV's.</p> <p>Een marktconform meerkilometertarief voor EV's ligt doorgaans tussen €0,22 en €0,28 per km.</p> <p>Kunt u aangeven of het maximumtarief van €0,15 per kilometer voor EV's kan worden herzien en worden vastgesteld op een marktconform niveau (bijvoorbeeld €0,25 per kilometer), zodat eventuele overschrijdingen niet leiden tot disproportionele kosten voor de opdrachtnemer?</p>	<p>TNO gaat niet akkoord met het voorstel. Het door TNO vastgestelde meerkilometertarief geldt zowel voor elektrische voertuigen als voor voertuigen op fossiele brandstof. Voor fossiele brandstofvoertuigen ligt dit tarief zelfs boven het marktconforme niveau, waardoor het verschil met het marktconforme tarief deels wordt gecompenseerd. Daarnaast verwacht TNO dat de totale kosten (TCO) van elektrische voertuigen gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen dalen. Zoals de opdrachtnemer zelf aangeeft, komt het bovendien zelden voor dat de dagkilometrage van 300 kilometer wordt overschreden.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
23	Bijlage A03 Format prijzenblad	TNO geeft aan dat tarieven vanaf 1 januari 2027 conform DPI 771 geïndexeerd kan worden. Welke prijsstelling wordt er verwacht vanaf contractjaar 2, 3 en 4?	Ook op de daaropvolgende indexatiemomenten zal het voorstel van Opdrachtnemer conform de voorwaarden met betrekking tot indexeren uit de Overeenkomst moeten worden gevolgd. Ook dan is de berekening Opdrachtnemer gebaseerd op de DPI 771.
24	Bijlage A03 Format prijzenblad	In de tarievenstheet heeft TNO het over een klepwagen voorzien van een fossiele brandstofmotor tot 4250 kg. Indien dit van toepassing is, kunnen deze voertuigen niet bestuurd worden door een medewerker die enkel een B-rijbewijs heeft. Is een voertuig met klep tot 3.500 kg akkoord voor TNO?	TNO gaat akkoord met het voorstel. Het prijzenblad zal hierop worden aangepast en gepubliceerd op TenderNed.
25	Bijlage A03 Format prijzenblad	Gezien fluctuatie in het overheidsbeleid zouden we graag separaat benoemd willen hebben dat naast de CBS verhoging er vanwege overheidsmaatregelen een extra verhoging kan plaatsvinden. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 4.
26	Bijlage C01 Standaard Template vraagstelling Inschrijver	Wij vragen om een tweede vragenronde om nadere informatie in een later stadium te kunnen verkrijgen.	Zie het antwoord op vraag 3.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
27	Bijlage C02 – Concept Raamovereenkomst	<p>In Bijlage C02 – Concept Raamovereenkomst staat dat geen algemene voorwaarden van de Dienstverlener van toepassing zijn. Voor een correcte en veilige uitvoering van autoverhuur is het echter noodzakelijk om bepaalde bepalingen uit de BOVAG-autoverhuurvoorwaarden te hanteren, met name voor schadeafhandeling, gebruiksbepalingen en het voorkomen en afhandelen van oneigenlijk gebruik (zoals misbruik, overtredingen, verkeerd beladen voertuigen en gebruik in strijd met wet- en regelgeving).</p> <p>Het toestaan van deze aanvullende BOVAG-bepalingen biedt duidelijkheid aan zowel opdrachtnemer als opdrachtgever over de operationele randvoorwaarden van het gebruik van huurvoertuigen.</p> <p>Kunt u bevestigen dat de BOVAG-autoverhuurvoorwaarden aanvullend mogen worden toegepast voor deze operationele aspecten, waarbij bij eventuele tegenstrijdigheden altijd de contractdocumenten van TNO prevaleren?</p>	TNO gaat niet akkoord met het voorstel.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
28	Bijlage C02 Concept Raamovereenkomst	In artikel 7 sluit u voorwaarden van Inschrijver uit. Gezien het specifieke karakter van de dienstverlening, is het gebruikelijk om binnen de autoverhuur hiervan af te wijken en de BOVAG-voorwaarden van toepassing te verklaren. Deze voorwaarden voorzien in zaken en scenario's die nu niet in de aanbestedingsstukken zijn vastgelegd en zijn opgesteld vanuit een objectief, gedeeld belang (dus niet alleen het belang van Inschrijver). Dit maakt dat de BOVAG-voorwaarden voor beide partijen van meerwaarde zijn. Bent u bereid om de BOVAG-voorwaarden te accepteren, wanneer deze onderaan in de rangorde van stukken komen te staan? Indien u hiertoe niet bereid bent, is het dan akkoord om in gezamenlijk overleg na gunning een redelijke werkwijze vast te stellen?	TNO gaat niet akkoord met het voorstel. Zie ook paragraaf 2.6 van het Programma van Eisen.
29	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten van TNO 2022	Kunt u bevestigen dat u alleen een beroep doet op artikel 17 wanneer daar een dringende reden voor is?	Ja dit bevestigt TNO.
30	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten van TNO 2022	De boete in artikel 20.7 is naar mening van Inschrijver buitenproportioneel, kijkend naar de aard van de dienstverlening en verwachte marges. Bent u bereid om deze boete te matigen tot 5.000 euro? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u 1) de boete matigen tot een voor u acceptabele	TNO gaat akkoord met het matigen van de boete tot 5.000 euro en bevestigt in beginsel de weg van gezamenlijk overleg te zullen bewandelen.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		<p>hoogte en 2) bevestigen dat u deze slechts in een uiterst geval zult opleggen en in beginsel de weg van gezamenlijk overleg bewandelt?</p>	
31	<p>Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022</p>	<p>Kunt u bevestigen dat de aansprakelijkheid in artikel 25 voorziet in directe schade, wat wil zeggen dat vervolgschade is uitgesloten?</p>	<p>Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade waarbij "indirecte schade" limitatief wordt gedefinieerd als: gederfde winst en gemiste besparingen.</p>
32	<p>Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022</p>	<p>Kunt u bevestigen dat u bij te late levering de weg van gezamenlijk overleg in beginsel accepteert en niet direct een beroep doet op de boetebepaling uit artikel 8.4 wanneer Inschrijver zich inspant voor een passende oplossing?</p>	<p>Artikel 8.4 komt te vervallen.</p>
33	<p>Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022</p>	<p>In artikel 2.7 van de Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022 is bepaald dat Opdrachtnemer geen rechten kan ontlenen aan afwijkingen, eerdere gedragingen of het niet-handhaven van bepalingen door TNO, en dat TNO haar rechten te allen tijde kan blijven uitoefenen.</p> <p>Wij verzoeken u te verduidelijken hoe TNO dit artikel in de praktijk toepast, in het bijzonder:</p> <p>of Opdrachtnemer erop mag vertrouwen</p>	<p>Artikel 2.7 komt niet voor in de Inkoopvoorwaarden voor Diensten TNO 2022.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		<p>dat schriftelijk afgestemde werkwijzen, interpretaties of operationele afspraken (bijvoorbeeld vastgelegd per e-mail of in overleggen) ook als zodanig worden gehanteerd gedurende de uitvoering van de overeenkomst; en</p> <p>hoe dit artikel zich verhoudt tot het beginsel van redelijkheid en billijkheid bij de uitvoering van een langdurige raamovereenkomst.</p>	
34	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022	<p>In de Inkoopvoorwaarden is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer zeer ruim geformuleerd en niet gemaximeerd, terwijl TNO haar eigen aansprakelijkheid contractueel beperkt.</p> <p>Wij verzoeken u te verduidelijken of TNO bereid is om de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te normeren tot een redelijke en marktconforme omvang, bijvoorbeeld door aansluiting te zoeken bij de verzekerde som of de jaarwaarde van de overeenkomst, met uitzondering van situaties van opzet of bewuste roekeloosheid.</p>	Zie artikel 7.3 in Bijlage C02 - Concept Raamovereenkomst.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
35	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022	<p>Artikel 24 van de Inkoopvoorwaarden sluit diverse omstandigheden expliciet uit van overmacht, waaronder situaties die in de praktijk buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer kunnen liggen (zoals verstoringen in toeleveringsketens, pandemieën of infrastructurele beperkingen).</p> <p>Kunt u verduidelijken of en hoe TNO ruimte ziet om overmacht in de uitvoering van deze raamovereenkomst te beoordelen op basis van redelijkheid, rekening houdend met actuele en toekomstige marktomstandigheden?</p>	<p>In geval van overmacht zullen Partijen in eerste instantie met elkaar in overleg treden om te kijken of (gedeeltelijke) nakoming onder (tijdelijk) aangepaste voorwaarden (wel) mogelijk is. Partijen leveren daarbij alle inspanningen die redelijkerwijs van hen mogen worden verwacht om de gevolgen van overmacht te minimaliseren en verstrekken elkaar concrete informatie.</p>
36	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022	<p>De Inkoopvoorwaarden bepalen dat bij overschrijding van leveringstermijnen automatisch sprake is van verzuim, met een boete én het recht op aanvullende schadevergoeding.</p> <p>Wij verzoeken u te verduidelijken of deze boetebepaling bedoeld is als prikkel bij structurele of verwijtbare tekortkomingen, en hoe TNO dit toepast in situaties waarin vertragingen ontstaan door factoren buiten de directe invloedssfeer van Opdrachtnemer.</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 32.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
37	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022	<p>In artikel 6.4 behoudt TNO zich het recht voor om een bankgarantie op eerste verzoek te verlangen.</p> <p>Kunt u toelichten in welke situaties TNO voornemens is hiervan gebruik te maken, en of dit artikel bedoeld is voor uitzonderlijke situaties (bijv. vooruitbetalingen of projectmatige opdrachten), en niet als standaardvereiste binnen deze raamovereenkomst?</p>	Artikel 6.4 komt te vervallen.
38	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022	<p>Artikel 4.1. Uitvoering door leveranciers van Opdrachtnemer behoeft de voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO. In de branche is dit niet werkbaar, omdat dit gaat om vele importeurs, dealers, schadeherstelbedrijven en andere (gebruikelijke) leveranciers. Is het voor TNO akkoord om dit lid als volgt te formuleren? "Uitvoering van de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, door derden of anderszins uitbesteden daarvan is mogelijk, echter laat dit onverlet de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Leverancier (...) verplichtingen."</p>	TNO gaat akkoord met het voorstel.
39	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022	<p>Artikel 8.1. De leveringstermijn is vast en fataal, maar dit is niet gebruikelijk. Opdrachtnemer is immers afhankelijk van de leverende importeur en/of dealer. Stemt TNO in met het verwijderen van de</p>	TNO gaat hiermee niet akkoord. TNO verwacht van Opdrachtnemer dat de huurauto's conform de door TNO gestelde eisen zal worden geleverd.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		zin "Het Levermoment(en) geldt of gelden telkens als vast en fataal?"	
40	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten van TNO 2022	Artikel 8.4. Hier staat dat verzuim intreedt zonder ingebrekestelling en dat Opdrachtnemer een boete is verschuldigd vanwege te late levering. Dit is in de branche ongebruikelijk en vanwege het feit dat Opdrachtnemer afhankelijk is van levering van het voertuig door een derde is dit niet akkoord. Bent u bereid om toepasselijkheid van dit lid uit te sluiten?	Zie het antwoord op vraag 32.
41	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten van TNO 2022	Artikel 9. Dit artikel gaat over het verrichten van prestaties op een TNO-locatie. Dit is niet relevant en is TNO daarom bereid om toepasselijkheid uit te sluiten?	Onderdeel van de dienstverlening is het afleveren van huurauto's op TNO-locaties. TNO gaat daarom niet akkoord met het voorstel van de Opdrachtnemer.
42	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten van TNO 2022	Artikel 20.7. Opdrachtnemer onderschrijft het belang van vertrouwelijkheid. Toch is het vanwege interne richtlijnen niet mogelijk om een boete te accepteren. Mocht in strijd worden gehandeld met de verplichting tot geheimhouding, dan is aansprakelijkheid een gegeven. De omvang van de schadevergoeding moet echter alleen worden vastgesteld op grond van de relevante bepalingen uit het BW en niet op basis van dit verstrekkende boetebeding. Is TNO bereid om dit lid buiten toepassing te verklaren?	Zie het antwoord op vraag 30.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
43	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022	Artikel 21. Is TNO het met Opdrachtnemer eens dat partijen allebei verwerkingsverantwoordelijke zijn en derhalve geen verwerkersovereenkomst gesloten hoeft te worden?	Zie het antwoord op vraag 52.
44	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022	Artikel 25.2. Deze vrijwaring ziet op vorderingen van derden als gevolg van een niet-nakoming van verplichtingen door Opdrachtnemer. Bent u het met Opdrachtnemer eens dat hieronder geen vorderingen van derden vallen die zien op het gebruik van het voertuig door de berijder? Zie ook de volgende vraag over dit artikel in de Algemene Inkoopvoorwaarden.	Onverminderd is hoofdstuk 2.4 uit het Programma van Eisen van toepassing bij de uitvoering van de Opdracht.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
45	Bijlage C03 Inkoopvoorwaarde n voor Diensten van TNO 2022	<p>Artikel 25. Is TNO bereid om Opdrachtnemer (onbeperkt, dus ook voor indirecte schade) te vrijwaren voor vorderingen van berijders en derden, die het gevolg zijn of verband houden met het gebruik of bezit van het voertuig door of namens TNO? Indien zij daartoe niet bereid is, is zij dan bereid om de afwijzing deugdelijk en grondig te motiveren? Deze vrijwaring is niet van toepassing indien en voor zover deze vorderingen worden vergoed door een (WA) verzekeraar of indien de oorzaak van de vordering is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan geen ongelimiteerde aansprakelijkheid jegens derden aanvaarden voor iets waar zij geen invloed op heeft en ten aanzien waarvan haar geen verwijt treft, bijvoorbeeld in het geval van een uitsluitingsclausule (rijden onder invloed van drank/drugs) of als de maximale dekking van de WA-verzekering wordt overschreden (€ 5 miljoen zaakschade/€ 7,5 miljoen personenschade). Op grond van de Gids Proportionaliteit (Voorschriften 3.9A, 3.9C en 3.9D) is Opdrachtnemer daartoe ook niet verplicht, omdat dit disproportioneel is. In die (beperkte) gevallen wenst Opdrachtnemer een beroep te (kunnen) doen op de vrijwaring. Hierbij speelt ook</p>	<p>TNO geeft niet een dergelijke vrijwaring af, omdat de huidige contractuele bepalingen naar het oordeel van TNO voldoende recht doen aan de gerechtvaardigde belangen van de opdrachtnemer. In het geschetste scenario waarin een TNO-medewerker onder invloed een auto van opdrachtnemer bestuurt en schade veroorzaakt, kan opdrachtnemer de schade binnen de grenzen van het reguliere aansprakelijkheidsrecht op TNO verhalen. Daarvoor is geen aanpassing of aanvulling van het contract nodig.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		<p>mee dat vrijwel alle partijen die Operational Lease aanbieden een dergelijke of vergelijkbare vrijwaring in hun Algemene Voorwaarden hebben staan. Voor Opdrachtnemer is dit dan ook een essentiële bepaling.</p>	
46	<p>Bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor Diensten van TNO 2022</p>	<p>In artikel 6.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden staat dat leverancier op het eerste verzoek van TNO een bankgarantie moet (laten) afgeven. Volgens leverancier is daar op dit moment en ook op een later moment geen enkele aanleiding voor. Bent u daarom bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom niet? Bent u in dat geval bereid om aan dit lid toe te voegen dat leverancier alleen een bankgarantie hoeft af te (laten) geven op eerste verzoek van TNO als daar ook een objectieve en redelijke aanleiding voor is?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 37.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
47	Bijlage C04 Verwerkersovereenkomst	<p>De huidige verwerkersovereenkomst legt volledige aansprakelijkheid, inclusief boetes en claims van betrokkenen, bij de verwerker (artikelen 8.1 en 8.3). Tegelijkertijd beperkt TNO zijn eigen aansprakelijkheid tot 12 maanden contractwaarde (artikel 8.4).</p> <p>Kan TNO bevestigen dat aansprakelijkheid van de verwerker wordt genormeerd tot een redelijke maximumgrens, bijv. de jaarwaarde van de overeenkomst, conform marktgebruik?</p>	Zie het antwoord op vraag 52.
48	Bijlage C04 Verwerkersovereenkomst	<p>In artikel 4.1 wordt voorafgaande schriftelijke toestemming vereist voor inschakeling van elke subverwerker.</p> <p>In de praktijk werkt de opdrachtnemer met meerdere standaardsubverwerkers (IT, hosting, telemetrie, logistiek).</p> <p>Kan TNO accepteren dat subverwerkers worden gemeld via een periodieke lijst, met mogelijkheid voor TNO om binnen 14 dagen bezwaar te maken?</p>	Zie het antwoord op vraag 52.
49	Bijlage C04 Verwerkersovereenkomst	<p>Artikel 10.1 vereist dat uitgebreide detailinformatie direct wordt meegedeeld.</p> <p>In de praktijk is een volledige impactanalyse niet altijd binnen 48 uur beschikbaar.</p>	Zie het antwoord op vraag 52.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		<p>Kan TNO bevestigen dat een voorlopige melding volstaat, gevolgd door een uitgebreide melding zodra de informatie beschikbaar is?</p>	
50	<p>Bijlage C04 Verwerkersovereenkomst</p>	<p>Artikel 2.c verplicht de verwerker gegevens direct te wissen op instructie van TNO.</p> <p>Schadebehandeling, verzekeringsrecht en fiscale bewaarplichten vereisen echter dat bepaalde gegevens langer worden bewaard.</p> <p>Kan TNO bevestigen dat wettelijke bewaarplichten voorgaan op instructies tot verwijdering?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 52.</p>
51	<p>Bijlage C04 Verwerkersovereenkomst</p>	<p>Artikel 6 geeft TNO een onbeperkt auditrecht.</p> <p>Kan TNO bevestigen dat audits maximaal 1x per jaar plaatsvinden, tenzij er sprake is van een beveiligingsincident of redelijke grond?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 52.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
52	Bijlage C04 Verwerkersovereenkomst	<p>Heeft TNO overwogen dat in dit geval sprake is van twee zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken in de zin van artikel 4 lid 7 AVG, in plaats van een verhouding verwerkingsverantwoordelijke/verwerker?</p> <p>Het verwerken van persoonsgegevens door de uitvoerende partij is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en vindt plaats op basis van een eigen rechtsgrond (artikel 6 lid 1 sub b AVG). De uitvoerende partij bepaalt daarbij zelfstandig de wijze waarop de verwerking plaatsvindt, waaronder de inzet van eigen systemen, processen en bewaartermijnen.</p> <p>De persoonsgegevens worden door TNO uitsluitend verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst en worden door de uitvoerende partij niet verwerkt op basis van instructies van TNO in de zin van artikel 28 AVG. Daarmee lijkt geen sprake van verwerking “ten behoeve van” en “onder gezag van” TNO, maar van een verwerking onder eigen verantwoordelijkheid.</p> <p>In vergelijkbare opdrachten heeft de opdrachtgever op deze gronden gekozen voor de kwalificatie van partijen als</p>	<p>Bijlage C04 - Verwerkersovereenkomst komt te vervallen. Aan de Aanbestedingsstukken is Bijlage C12 - Concept Overeenkomst Gegevensuitwisseling toegevoegd en is via TenderNed gepubliceerd. De definitieve versie zal na definitieve gunning van de Opdracht in samenspraak met Opdrachtnemer worden ingevuld en vastgesteld.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		<p>zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken. Kan TNO toelichten waarom in dit geval toch wordt uitgegaan van een verwerkingsverantwoordelijke/verwerkerrelatie?</p>	
53	Bijlage C04 Verwerkersovereenkomst	<p>Opdrachtnemer is onder de AVG een verwerkingsverantwoordelijke daar zij het doel en de middelen voor verwerking van persoonsgegevens bepaald. In de relatie met Opdrachtgever bepaalt Opdrachtnemer onder meer welke persoonsgegevens worden verwerkt en hoe deze verwerkt worden. Een verwerkersovereenkomst past niet bij deze relatie. Indien Opdrachtgever, naast de AVG, verdere afspraken wenst te maken is het mogelijk om verdere afspraken te maken in de vorm van een Gegevensuitwisselingsovereenkomst. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	Zie het antwoord op vraag 52.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
54	Bijlage C06 Programma van Eisen	Kunt u toelichten hoe de huidige bestelportal van TNO is ingericht, welke gegevens daarin worden ingevoerd en of dit ook betrekking heeft op wijzigingen in bestaande huurcontracten, inclusief afmeldingen?	Momenteel verloopt de bestelling via een digitaal formulier, met gegevens als gewenste huurcategorie, type auto, gewenste huurperiode, geschatte kilometers, (contact)gegevens bestuurder en aanvrager, gegevens ten behoeve van de interne kostentoewijzing. De aanvraag wordt in een xml-bestand via mail doorgezet aan verhuurder. Wijzigingen kunnen telefonisch met verhuurder afgestemd te worden. Afmelden kan online via de website van de leverancier en/of telefonisch.
55	Bijlage C06 Programma van Eisen	Bekeuringen: Onze procedure voorziet, conform de Wet Mulder, in het overzetten van de beschikking op naam van de huurder dan wel de bestuurder. Is deze werkwijze voor TNO acceptabel, of verlangt TNO dat de verhuurder de beschikking voldoet en deze volledig doorbelast?	Ja, TNO gaat akkoord met de werkwijze om boetes/beschikkingen op naam van de bestuurder over te zetten en rechtstreeks aan betrokkene te sturen om te voldoen.
56	Bijlage C06 Programma van Eisen	In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat de huurauto's worden ingezet voor internationale zakelijke reizen. Tijdens dergelijke reizen kunnen additionele gebruikskosten ontstaan, zoals milieustickers (bijv. Duitse Umweltplakette, Frans Crit'Air), LEZ- of emissievignetten, tolheffingen en soortgelijke verplichtingen die per land verschillen. Kunt u bevestigen dat deze	Zie het antwoord van TNO op vraag 60.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		kosten gebruikskosten betreffen en daarmee voor rekening van TNO komen, en dat Opdrachtnemer deze kosten – indien van toepassing en gespecificeerd – mag doorbelasten op basis van werkelijke kosten? Graag vernemen wij tevens of hiervoor een voorkeursprocedure (bijv. vooraf melding, nacalculatie of factuurvereisten) geldt.	
57	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In de aanbestedingsstukken wordt een eigen risico van €135 genoemd. In de huidige markt worden echter substantieel hogere eigen risicobedragen gehanteerd, te weten €500 voor personenauto's met geel kenteken en €750 voor bestelvoertuigen met grijs kenteken. Deze marktbedragen zijn nodig om realistische premies en operationele risico's af te dekken. Een lager eigen risico, zoals €135, is feitelijk niet kostendekkend en leidt tot onevenredige risico's voor de Opdrachtnemer evenals tot hogere huurprijzen voor TNO.</p> <p>Kunt u bevestigen dat het is toegestaan om voor de aangeboden voertuigen het eigen risico marktconform vast te stellen op €500 (geel kenteken) en €750 (grijs kenteken), of dat TNO bereid is het genoemde eigen risico dienovereenkomstig te verhogen? Mocht een alternatief gewenst zijn,</p>	<p>Opdrachtgever is bereid het in de aanbestedingsstukken genoemde eigen risico te herzien. Voor deze aanbesteding wordt het eigen risico als volgt vastgesteld:</p> <p>€ 225 per schadegeval voor personenauto's (geel kenteken)</p> <p>€ 350 per schadegeval voor bestelvoertuigen (grijs kenteken)</p> <p>Deze bedragen gelden als maximale eigen risico's conform het Programma van Eisen. Het hanteren van hogere eigen risico's is niet toegestaan. Eventuele aanvullende afkoopregelingen of alternatieve eigen risicostructuren worden niet gewenst.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		vernemen wij graag welke bandbreedte TNO acceptabel acht.	

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
58	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In de aanbestedingsdocumenten wordt aangegeven dat thuislevering van voertuigen aan TNO-medewerkers mogelijk blijft. Thuislevering kan echter leiden tot fiscale gevolgen, waaronder een mogelijke pseudo-eindheffing (WKR) wanneer het ter beschikking stellen van een voertuig als verstrekking wordt aangemerkt. Voor een correcte uitvoering is het noodzakelijk om te weten wie verantwoordelijk is voor eventuele fiscale consequenties en de administratieve verwerking hiervan.</p> <p>Daarnaast stelt Opdrachtnemer voor om fossiele voertuigen per 01-01-2027 uit te sluiten voor thuislevering, zodat uitsluitend emissievrije voertuigen op huisadressen worden afgeleverd. Dit draagt bij aan zowel fiscale duidelijkheid als de duurzaamheidsdoelstellingen van TNO.</p> <p>Kunt u bevestigen hoe TNO omgaat met de fiscale verantwoordelijkheid bij thuislevering (incl. eventuele pseudo-eindheffing WKR) en of TNO akkoord is met het uitsluiten van thuislevering van fossiele voertuigen per 01-01-2027?</p>	<p>Het is niet toegestaan de auto voor privé doeleinden te gebruiken. TNO zal medewerkers verzoeken kilometerregistratie bij te houden. TNO zal verantwoordelijk zijn voor juist gebruik en registratie. Fiscale consequenties zullen voor TNO zijn en indien mogelijk en terecht verhaald worden op de medewerker.</p> <p>TNO sluit fossiele voertuigen niet uit voor thuislevering.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
59	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In de aanbestedingsdocumenten wordt aangegeven dat voertuigen zowel handgeschakeld als automatisch geleverd kunnen worden. Wij wijzen erop dat voertuigen in segmenten boven de Volkswagen Golf-klasse (D-segment en hoger) in de huidige markt niet meer als handgeschakelde uitvoering worden geproduceerd. Dit geldt onder meer voor elektrische voertuigen en de meeste moderne benzine- en hybride-modellen.</p> <p>Om realistische en marktconforme aanbiedingen te kunnen doen, verzoeken wij u te bevestigen dat:</p> <p>de eis voor handgeschakelde voertuigen uitsluitend geldt voor segmenten waarin deze modellen nog daadwerkelijk leverbaar zijn, en</p> <p>voor segmenten boven het Golf-segment (zoals D-klasse en elektrisch) het aanbieden van alleen automatisch wordt geaccepteerd.</p> <p>Deze verduidelijking is noodzakelijk om het PvE correct te interpreteren en om te voorkomen dat inschrijvers worden beoordeeld op voertuigconfiguraties die in de markt niet langer beschikbaar zijn.</p>	TNO gaat akkoord met het voorstel.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
60	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In de aanbestedingsdocumenten wordt beschreven dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het leveren van de benodigde milieustickers en vignetten voor internationale reizen. Deze kosten kunnen in de praktijk echter niet all-in worden opgenomen in de huurprijs, omdat:</p> <p>het benodigde vignet afhankelijk is van het bestemmingsland en de exacte route;</p> <p>tarieven per land sterk verschillen en regelmatig wijzigen;</p> <p>Firma X niet kan uitlezen of vooraf zien welke internationale bestemming een TNO-medewerker zal bezoeken;</p> <p>de verantwoordelijkheid voor routekeuze en reisbestemming altijd bij de huurder ligt.</p> <p>Om dit operationeel correct te kunnen uitvoeren, verzoeken wij u te verduidelijken:</p> <p>Hoe TNO verwacht dat Opdrachtnemer milieustickers en vignetten moet leveren, gezien deze pas op aanvraag en per specifieke reis kunnen worden bepaald; en</p> <p>Of deze kosten separaat en op nacalculatiebasis aan TNO mogen worden doorbelast, zodat de kosten niet onterecht in de all-in huurprijzen hoeven te worden opgenomen.</p> <p>Deze verduidelijking is noodzakelijk om de</p>	<p>In bijlage C06 Programma van eisen artikel 2.2 staat nu het volgende: <i>Huurauto's worden ook gebruikt voor internationale reizen. Dienstverlener zorgt ervoor dat de auto's voldoen aan de wet- en regelgeving in het betreffende land, waaronder maar niet uitsluitend milieustickers en vignetten.</i></p> <p>Aanbestedende dienst snapt de operationele consequenties van deze eis en past dit als volgt aan: <i>Huurauto's worden, bij uitzondering, ook gebruikt voor internationale reizen. Dienstverlener zorgt ervoor dat de auto's voldoen aan de wet- en regelgeving in het betreffende land.</i></p> <p><i>De berijder van TNO is zelf verantwoordelijk voor eventuele milieustickers en vignetten.</i></p> <p><i>We verwachten dat Dienstverlener alle medewerking verleent om de berijder in staat te stellen te kunnen voldoen aan wet en regelgeving.</i></p> <p><i>Kosten die automatisch worden gefactureerd op basis van kentekenregistratie en waar de berijder dus niet zelf voor afrekent, worden gezien als gebruikskosten en kunnen op nacalculatie en gespecificeerd worden doorbelast aan TNO.</i></p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		dienstverlening uitvoerbaar, transparant en kostenefficiënt te kunnen organiseren.	

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
61	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>n PvE §2.3.3 – Spoed staat dat bij aanvragen met de aantekening “spoed” de huurauto binnen twee uur na aanvraag geleverd moet worden. Tevens staat vermeld dat wanneer een alternatieve voertuigcategorie moet worden ingezet, de eventuele kostenverschillen door TNO worden gedragen.</p> <p>Een spoedlevering binnen twee uur brengt in de praktijk echter aanzienlijke extra operationele en logistieke kosten met zich mee (stand-by capaciteit, versneld transport en regionale bufferinzet). Deze kosten kunnen niet worden opgenomen in reguliere huurtarieven.</p> <p>Kunt u bevestigen hoe TNO de kostenstructuur rondom spoedleveringen ziet en of voor spoedaanvragen een separaat spoedtarief of nacalculatie van meerkosten mag worden gehanteerd, passend binnen de strekking van §2.3.3 waarin staat dat kostenverschillen door TNO worden gedragen?</p> <p>Deze verduidelijking is noodzakelijk om de 2-uursverplichting op een realistische en uitvoerbare wijze in te richten.</p>	<p>Een spoedaanvraag zoals is omschreven in het Programma van Eisen zal uitsluitend bij uitzondering voorkomen. TNO verwacht dat dergelijke aanvragen op basis van best effort worden afgehandeld. Het aanhouden van standby-capaciteit of het inrichten van een aparte organisatie ten behoeve van TNO is niet vereist. Eventuele hieruit voortvloeiende meerkosten kunnen, mits gespecificeerd, op basis van nacalculatie aan TNO worden doorbelast. Daarbij dient te allen tijde de juiste kostenplaats of projectcode te worden vermeld, overeenkomstig de geldende afspraken voor iedere aanvraag.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
62	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In PvE §4.1.3 staat dat TNO verwacht dat Dienstverlener beschikt over een EcoVadis-certificaat, of dit certificaat binnen 6 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst behaalt.</p> <p>Als Firma X hechten wij groot belang aan duurzame bedrijfsvoering en ketentransparantie. Onze duurzaamheidsborging is echter anders ingericht dan via een eigen EcoVadis-certificering. Binnen onze keten is duurzaamheid als volgt aantoonbaar geborgd:</p> <p>De OEM-keten waarin wij opereren (Firma X / Firma X) beschikt over een EcoVadis-certificering op concernniveau;</p> <p>De importeur en dealers in onze keten (Firma X en de aangesloten dealers) werken onder het jaarlijks geaudite Erkend Duurzaam-certificaat, het erkende branchekeurmerk binnen de Nederlandse automotive sector;</p> <p>Firma X zelf is gecertificeerd volgens ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) en ISO 27001 (informatiebeveiliging), waarmee wij proceskwaliteit en databeveiliging structureel waarborgen.</p> <p>Gezamenlijk biedt dit een aantoonbaar robuuste en breed gedragen vorm van duurzaamheidsborging in de gehele keten.</p>	<p>TNO houdt vast aan de eis zoals opgenomen in PvE §4.1.3. Dit betekent dat de Opdrachtnemer dient te beschikken over een eigen EcoVadis-certificaat, dan wel dit certificaat uiterlijk binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst behaalt.</p> <p>De door Opdrachtgever beschreven combinatie van certificeringen en ketenborging wordt door TNO gewaardeerd, maar wordt niet aangemerkt als een gelijkwaardige invulling van de gestelde eis. De eis ziet expliciet op transparante en vergelijkbare duurzaamheidsborging op het niveau van de Opdrachtnemer zelf.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		<p>Kunt u aangeven of TNO bereid is om deze combinatie van certificeringen (EcoVadis op OEM-niveau, Erkend Duurzaam voor Pon en dealers, en ISO 9001 / ISO 27001 voor Firma X) te accepteren als een gelijkwaardige invulling van de eis uit §4.1.3, of dat TNO verlangt dat Firma X als zelfstandige entiteit alsnog een EcoVadis-certificering moet behalen binnen 6 maanden na contractingang?</p>	

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
63	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In het PvE wordt aangegeven dat in de winter standaard een ijskrabber en raamtrekker worden meegeleverd. Wij willen graag verduidelijking vragen over deze bepaling.</p> <p>Bij moderne voertuigen, en met name elektrische voertuigen (EV's) en hybride voertuigen, is deze uitrusting in de praktijk niet langer noodzakelijk omdat:</p> <p>EV's én hybrides standaard beschikken over voorverwarming / standkachel, waardoor ramen automatisch worden ontdooid;</p> <p>Een ijskrabber en raamtrekker geen standaard fabrieksuitrusting zijn en handmatig moeten worden toegevoegd;</p> <p>De toegevoegde waarde bij voertuigen met automatische ruitontdooifuncties beperkt tot nihil is.</p> <p>Kunt u bevestigen dat deze middelen niet verplicht standaard hoeven te worden geleverd bij voertuigen die beschikken over voorverwarming of vergelijkbare functies (zoals bij EV's en hybrides), en dat deze eis alleen geldt indien de voertuigtechniek dit daadwerkelijk noodzakelijk maakt?</p>	<p>De eis blijft onverkort van kracht. De opdrachtgever hecht groot belang aan het ontzorgen van berijders en het borgen van comfort en gebruiksgemak onder alle omstandigheden. Er wordt van uitgegaan dat huurauto's vaak incidenteel en eenmalig worden gebruikt door berijders, die geen voertuigspecifieke apps installeren of persoonlijke instellingen activeren.</p> <p>Om die reden dienen huurauto's in het winterseizoen standaard te zijn voorzien van een ijskrabber en raamtrekker, ongeacht de aanwezigheid van voorverwarming, standkachel of automatische ruitontdooifuncties. Alternatieve oplossingen zijn toegestaan, mits deze aantoonbaar gelijkwaardig zijn en geen extra handelingen of installaties door de berijder vereisen.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
64	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In PvE §2.3.2 – Aanvragen wordt vermeld dat op een aanvraag binnen 1 uur gereageerd moet worden en dat de reservering binnen 4 uur moet worden bevestigd. Wij verzoeken u te verduidelijken wat TNO exact verstaat onder:</p> <p>“reageren binnen 1 uur”, en</p> <p>“reservering binnen 4 uur bevestigen”.</p> <p>Deze toelichting is nodig om onze processen en dienstverlening nauwkeurig op de gestelde termijnen af te stemmen.</p>	<p>Reageren binnen 1 uur: verhuurder bevestigt de ontvangst van de aanvraag</p> <p>Reservering binnen 4 uur bevestigen: verhuurder bevestigt dat de aangevraagde auto geleverd wordt op de gevraagde datum, tijd en locatie.</p>
65	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In PvE §2.3.2 – Aanvragen staat dat wanneer de gevraagde autoklasse niet beschikbaar is, een voertuig uit een hogere klasse met dezelfde aandrijving moet worden ingezet. In de praktijk kan het echter voorkomen dat een passende hogere klasse niet beschikbaar is met dezelfde aandrijving, terwijl een alternatief voertuig wél direct inzetbaar is.</p> <p>Wij verzoeken u te verduidelijken in hoeverre TNO ruimte biedt om, wanneer de gevraagde combinatie van klasse en aandrijving niet beschikbaar is, een passend alternatief voertuig in te zetten dat functioneel voldoet aan de behoefte van de gebruiker, ook indien de aandrijving afwijkt.</p>	<p>TNO heeft de ambitie om zo min mogelijk fossiele brandstofauto's te huren. Daarom is het type aandrijving de belangrijke factor voor TNO. Dus in het geval er geen voertuig beschikbaar is met dezelfde aandrijving, er eerst door de Dienstverlener wordt gekeken naar een beschikbare hogere klasse met dezelfde aandrijving. Zo niet dan wordt er door Dienstverlener een geschikt alternatief (fossiel) in dezelfde klasse of hoger geleverd.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
66	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In PvE §2.3.3 – Spoed staat dat bij aanvragen met de aantekening “spoed” de huurauto binnen twee uur na aanvraag geleverd moet worden. Daarnaast wordt aangegeven dat, wanneer de gevraagde categorie niet beschikbaar is, in overleg een voertuig uit een andere klasse, brandstofsoort of transmissie mag worden ingezet, waarbij eventuele kostenverschillen door TNO worden gedragen.</p> <p>Wij kunnen deze spoeddienstverlening aanbieden, maar het structureel beschikbaar houden en versneld leveren van voertuigen brengt aanzienlijke extra operationele kosten met zich mee (o.a. stand-by capaciteit, logistieke inzet en beschikbaarheidsborging).</p> <p>Wij verzoeken u daarom te verduidelijken of TNO het prijzenblad wil aanpassen door een aparte post voor spoedleveringen toe te voegen, zodat deze kosten transparant en uniform kunnen worden aangeboden en beoordeeld.</p> <p>Dit is noodzakelijk om de spoeddienstverlening binnen 2 uur op een uitvoerbare en kostendekkende manier te kunnen realiseren.</p>	<p>Artikel 2.3.3 zegt: <i>In het geval van spoed, zoals bij incidenten of aanvragen met de aantekening "spoed", wordt de huurauto binnen twee uur na aanvraag geleverd. Mocht de gewenste categorie auto niet beschikbaar zijn, dan mag Dienstverlener in overleg en met voorafgaande toestemming van TNO een andere klasse, brandstofsoort of transmissie aanbieden; eventuele kostenverschillen worden door TNO gedragen.</i></p> <p>Ons inziens geeft dit voldoende antwoord op uw vraag met inachtneming van het antwoord op vraag 61.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
67	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In het PvE staat dat bij een ‘niet thuis’-situatie extra kosten “naar redelijkheid” aan TNO mogen worden doorbelast. Om dit correct en uniform te kunnen toepassen, verzoeken wij u te verduidelijken hoe TNO dit begrip “naar redelijkheid” definieert en welke kosten hierin worden geaccepteerd.</p> <p>Ter illustratie: in de markt worden bij ‘niet thuis’-situaties vaak haal- en brengkosten gehanteerd, aangevuld met een vergoeding voor de verloren inzet van het voertuig, bijvoorbeeld 50% van de daghuur. Dit dekt de extra inzet, logistieke omrijtijd en de planningstechnische impact van een mislukte aflevering.</p> <p>Kan TNO bevestigen of een dergelijk kostenmodel (haal- en brengkosten + 50% van de daghuur) onder het begrip “naar redelijkheid” valt, en of TNO bereid is om hiervoor een aparte kostenpost op te nemen in het prijzenblad zodat dit transparant en uniform kan worden aangeboden?</p>	<p>TNO gaat akkoord met het voorstel. Omdat de haal- en brengkosten en de daghuur reeds zijn opgenomen in het prijzenblad zal er geen aparte kostenpost in het prijzenblad worden opgenomen.</p>
68	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In de praktijk worden bij verhuurauto’s geen originele kentekenbewijzen meegegeven. Om veiligheids- en administratieve redenen (o.a. risico op verlies en misbruik) wordt branchebreed gewerkt met een kopie van het kentekenbewijs, aangevuld met de huurovereenkomst, hetgeen ook in het buitenland wordt geaccepteerd.</p> <p>Wij verzoeken u te bevestigen dat voor deze opdracht het verstrekken van een kopie van het kentekenbewijs, in combinatie met de</p>	<p>TNO stemt ermee in dat een kopie van het kentekenbewijs in combinatie met de huurovereenkomst volstaat en dat het originele kentekenbewijs niet zal worden vereist.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		<p>huurovereenkomst, volstaat en dat het meeleveren van originele kentekenbewijzen niet wordt vereist.</p>	
69	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In het PvE is opgenomen dat, wanneer schade aan het voertuig wordt vermoed, de auto pas mag worden meegenomen nadat een TNO-vertegenwoordiger (zoals bestuurder, receptionist of bewaker) de schade ter plekke heeft vastgesteld en hiervoor heeft getekend.</p> <p>Wij verzoeken u te verduidelijken:</p> <p>Of TNO kan garanderen dat een receptionist of bewaker daadwerkelijk beschikbaar, bevoegd en gemachtigd is om deze schadevaststelling uit te voeren en te ondertekenen, en</p> <p>Hoe TNO de medewerking en beschikbaarheid van deze functionarissen organiseert, zodat de haal- en brengprocedure niet onnodig wordt vertraagd.</p> <p>Deze verduidelijking is noodzakelijk om de overdracht, schadecontrole en ophaalprocedure betrouwbaar en binnen de gestelde termijnen te kunnen uitvoeren.</p>	<p>De opdrachtgever kan niet garanderen dat op iedere locatie een receptionist, bewaker of andere vertegenwoordiger beschikbaar, bevoegd of gemachtigd is om schade bij overdracht vast te stellen en hiervoor te tekenen. Niet alle locaties beschikken over deze functionarissen en hun beschikbaarheid kan variëren.</p> <p>Het Programma van Eisen wordt hierop verduidelijkt als volgt:</p> <p>Indien bij overdracht schade wordt geconstateerd, meldt de opdrachtnemer deze schade direct schriftelijk aan een door TNO aangewezen contactpunt. De opdrachtnemer neemt vervolgens zelfstandig en rechtstreeks contact op met de berijder om de schade vast te stellen en af te handelen conform de overeengekomen schadeprocedure.</p> <p>Hiermee wordt geborgd dat de haal- en</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
			brenghprocedure niet onnodig wordt vertraagd en de schadeafhandeling efficiënt en zorgvuldig kan plaatsvinden.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
70	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In het PvE staat dat huurauto's 24 uur per dag moeten kunnen worden afgemeld via een centraal afmeldnummer of via een website. Opdrachtnemer biedt hiervoor een 24/7 online afmeldportaal, waarmee afmeldingen continu kunnen worden geregistreerd en schriftelijk worden vastgelegd.</p> <p>Voor een juiste administratieve verwerking en ter voorkoming van discussie over het exacte tijdstip van afmelding verzoekt Opdrachtnemer te bevestigen dat:</p> <p>de schriftelijk vastgelegde afmeldtijd met tijdstempel leidend is; en</p> <p>afmeldingen die plaatsvinden buiten de openingstijden van Opdrachtnemer worden verwerkt met de eerstvolgende openingstijd als officiële afmeldtijd. (Bijvoorbeeld: een afmelding op maandag om 20:00 uur wordt geregistreerd als dinsdag 08:00 uur.)</p>	<p>De opdrachtgever bevestigt dat de schriftelijk vastgelegde afmeldtijd met tijdstempel leidend is voor het moment waarop de huurperiode eindigt.</p> <p>De opdrachtgever gaat niet akkoord met het voorstel om afmeldingen die buiten de openingstijden van de opdrachtnemer plaatsvinden, te verwerken met de eerstvolgende openingstijd als officiële afmeldtijd. Het uitgangspunt van het Programma van Eisen is dat huurauto's 24 uur per dag kunnen worden afgemeld en dat dit afmeldmoment bepalend is voor de administratieve en financiële afwikkeling.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
71	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In PvE §2.5 – Tanken en laden staat dat TNO streeft naar het inleveren van voertuigen met een brandstoftank of accu die voor ten minste 10% is gevuld. Opdrachtnemer erkent deze wens en wil hier graag naartoe werken.</p> <p>In de praktijk blijkt dit echter niet altijd uitvoerbaar, omdat:</p> <p>berijders voertuigen tegenwoordig vaak binnen zeer korte tijd kunnen snelladen, waardoor zij een voertuig met een hoger laadpercentage kunnen inleveren;</p> <p>deze snellaadmogelijkheden de komende jaren alleen maar sneller en breder beschikbaar worden;</p> <p>Opdrachtnemer zelf beschikt over uitgebreide laadfaciliteiten, maar op verschillende locaties wordt geconfronteerd met netcongestie, waardoor het laden van voertuigen met een accupcentage lager dan 10% niet altijd binnen de geplande operationele doorlooptijden mogelijk is;</p> <p>hierdoor is een uniforme norm van 10% niet in heel Nederland werkbaar.</p> <p>Wij verzoeken u daarom te verduidelijken:</p> <p>Hoe strikt TNO de 10%-norm hanteert als inlevercriterium, en</p>	<p>Het uitgangspunt dat voertuigen worden ingeleverd met een brandstoftank of accu die voor minimaal 10% is gevuld, blijft gehandhaafd. Deze norm is opgenomen vanuit het oogpunt van continuïteit van dienstverlening, veiligheid en operationeel gebruiksgemak.</p> <p>De opdrachtgever erkent echter dat regionale verschillen in laadinfrastructuur en netcapaciteit van invloed kunnen zijn op de uitvoerbaarheid. Om die reden staat de opdrachtgever open voor een gefaseerde en pragmatische invulling van deze norm. Tijdens de implementatieperiode en in het eerste contractjaar wordt gezamenlijk gemonitord in welke mate de 10%-norm in de praktijk haalbaar is. Indien blijkt dat structurele knelpunten optreden, worden hierover in overleg nadere afspraken gemaakt binnen het kader van de overeenkomst, zonder afbreuk te doen aan het beoogde uitgangspunt.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		<p>Of TNO ruimte ziet om een gefaseerd of flexibel model toe te passen, waarbij Opdrachtnemer in overleg met TNO kan toewerken naar deze norm, afhankelijk van regionale laadmogelijkheden en netcapaciteit.</p> <p>Deze verduidelijking is noodzakelijk om de innameprocedure realistisch, schaalbaar en uitvoerbaar te organiseren, zeker gezien de omvang van de vloot en regionale verschillen in laadinfrastructuur.</p>	

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
72	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In het KPI-overzicht wordt gesteld dat het aantal gegronde klachten maximaal 5 per 1000 boekingen mag zijn. In de aanbestedingsdocumenten wordt echter niet gedefinieerd wat TNO precies verstaat onder een “gegronde klacht”, terwijl deze definitie noodzakelijk is voor een objectieve en uniforme beoordeling.</p> <p>Daarnaast merken wij op dat de norm van maximaal 5 gegronde klachten per 1000 boekingen zeer ambitieus is. Bij vergelijkbare opdrachtgevers binnen de publieke sector wordt doorgaans gewerkt met prestatie- of kwaliteitsnormen van circa 98%, in plaats van een absoluut klachtvolume, omdat dit beter aansluit bij de aard en omvang van mobiliteits- en verhuurdiensten.</p> <p>Wij verzoeken u daarom te verduidelijken:</p> <p>Wat is de exacte definitie van een “gegronde klacht” volgens TNO?</p> <p>Hoe TNO omgaat met klachten die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer vallen (bijv. laadinfra, verkeersdrukte, gebruikershandelingen)?</p> <p>Of TNO bereid is de KPI-norm aan te passen naar een realistischer en marktconform prestatieniveau, bijvoorbeeld een 98% score, in lijn met vergelijkbare opdrachtgevers.</p>	<p>Een gegronde klacht is een door de opdrachtgever of berijder gemelde klacht over de dienstverlening van de opdrachtnemer, waarbij objectief is vastgesteld dat de opdrachtnemer niet heeft gehandeld conform de afspraken uit de overeenkomst, het programma van eisen, relevante wet en regelgeving of andere aanbestedingsdocumenten.</p> <p>Klachten die het gevolg zijn van aantoonbare overmacht, externe omstandigheden buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer of onjuist gebruik door de berijder, worden niet als gegronde klacht aangemerkt.</p> <p>TNO is niet bereid de KPI-norm aan te passen. De norm is gebaseerd op de kwaliteit en ligt voor een heel groot gedeelte binnen de invloedssfeer van de dienstverlener.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
73	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In PvE §5.3 – Financieel wordt gesteld dat facturen volledig en juist moeten zijn bij de eerste oplevering (norm $\geq 99\%$). Tegelijkertijd verlangt TNO het gebruik van verzamelfacturen, waarin meerdere ritten, huurperioden en kostencomponenten worden samengebracht. Dit kan in de praktijk leiden tot vragen of geschilpunten over individuele posten, waardoor het risico ontstaat dat betalingen worden vertraagd of opgeschort.</p> <p>Om een tijdige en voorspelbare betalingsstroom te waarborgen, verzoeken wij TNO te verduidelijken:</p> <p>Hoe TNO omgaat met vragen of geschillen over onderdelen van een verzamelfactuur, en</p> <p>Of TNO kan bevestigen dat discussies over losse factuurregels de betaling van de gehele factuur niet opschorten, maar dat correcties in dat geval achteraf worden verwerkt op een volgende factuur.</p> <p>Deze verduidelijking is noodzakelijk om de facturatieprocedure betrouwbaar, transparant en uitvoerbaar in te richten binnen de gestelde KPI's.</p>	<p>Opdrachtgever bevestigt dat verzamelfacturen het uitgangspunt vormen voor de facturatie. Verzamelfacturen die voldoen aan de overeengekomen eisen worden tijdig en volledig betaald.</p> <p>Indien er vragen of geschilpunten bestaan over afzonderlijke factuurregels, leidt dit niet tot opschorting van de betaling van de gehele factuur. Eventuele correcties worden in dat geval achteraf verrekend via een correctiefactuur of op een volgende verzamelfactuur, mits deze correcties in onderling overleg zijn vastgesteld.</p> <p>Hiermee wordt een tijdige, voorspelbare en transparante betalingsstroom geborgd, zonder afbreuk te doen aan de mogelijkheid om factuurdetails zorgvuldig te controleren</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
74	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>n het PvE wordt aangegeven dat huurauto's zijn uitgerust met een complete veiligheidsset, waaronder een veiligheidshesje in een aantal gelijk aan het aantal zitplaatsen in de auto. In de praktijk wordt bij huurvoertuigen echter standaard uitgegaan van gebruik door één bestuurder, waarbij veiligheidsmiddelen gebruikelijk per voertuig worden verstrekt en niet per zitplaats.</p> <p>Wij verzoeken u te verduidelijken:</p> <p>of TNO kan bevestigen dat het verstrekken van één veiligheidsset per voertuig (waaronder één veiligheidshesje) volstaat; en</p> <p>of de eis "aantal gelijk aan het aantal zitplaatsen" moet worden gezien als een wens, en niet als een harde verplichting.</p>	<p>De opdrachtgever bevestigt dat het verstrekken van één complete veiligheidsset per voertuig, inclusief ten minste één veiligheidshesje, volstaat om te voldoen aan de gestelde eis.</p> <p>De bepaling "een aantal gelijk aan het aantal zitplaatsen" wordt gezien als een wens vanuit veiligheidsoverwegingen, maar geldt niet als harde verplichting. Het uitgangspunt is dat huurvoertuigen in de praktijk veelal door één bestuurder worden gebruikt en dat de veiligheidsuitrusting hierop proportioneel aansluit.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
75	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>In PvE §9.1 – Implementatieplan wordt aangegeven dat Opdrachtnemer gedurende de transitiefase optreedt als projectleider, verantwoordelijk is voor de planning en afstemming, en de samenwerking coördineert met de latende dienstverlener. Tegelijkertijd is in deze paragraaf geen expliciete rol, verantwoordelijkheid of verplichting voor TNO als opdrachtgever opgenomen.</p> <p>Wij merken op dat Opdrachtnemer geen directe contractuele of feitelijke afdwingingsmacht heeft richting de latende dienstverlener. Het succesvol laten verlopen van de transitiefase is daardoor mede afhankelijk van de actieve betrokkenheid en medewerking van TNO.</p> <p>Wij verzoeken u daarom te verduidelijken: Welke concrete verantwoordelijkheden TNO zelf heeft tijdens de transitiefase, met name ten aanzien van de aansturing en verplichting van de latende dienstverlener; Hoe TNO borgt dat de latende dienstverlener tijdig en volledig meewerkt aan planning, overdracht en afstemming; en In hoeverre eventuele vertragingen of verstoringen die voortkomen uit onvoldoende medewerking van de latende dienstverlener niet volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer komen.</p>	TNO zal zorgdragen en is verantwoordelijk voor de overgang van latende dienstverlener naar de nieuwe dienstverlener.
76	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.2: Naar welke landen reizen uw medewerkers met de huurauto's?	Deze informatie is niet beschikbaar.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
77	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.2: Hoe vaak reizen uw medewerkers naar welk land? Als u geen inschatting kunt geven: kunt u een overzicht geven van de reizen die de afgelopen 3 jaar zijn gemaakt? We hebben dit nodig om een juiste tariefstelling te maken.	In Bijlage C08 is een overzicht gegeven over 2024. TNO beschikt niet over informatie naar welk land de TNO-medewerker met de huurauto is gereisd.
78	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.2 Milieustickers en vignetten zitten doorgaans niet bij een huurauto. Hoe regelt u dit met uw huidige leverancier?	In de huidige overeenkomst staat dat bijzondere kosten in rekening mogen worden gebracht. Milieustickers en vignetten worden niet apart genoemd in de overeenkomst.
79	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.2 Wat zijn de meest voorkomende milieustickers en vignetten?	Deze gegevens zijn niet beschikbaar.
80	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.2 Kunt u bevestigen dat de opdrachtnemer auto's mag leveren met zomerbanden buiten het winterseizoen?	Ja. Buiten het winterseizoen is het toegestaan dat de opdrachtnemer voertuigen levert die zijn voorzien van zomerbanden. In het winterseizoen dienen voertuigen minimaal te zijn uitgerust met all-season banden (met M+S-aanduiding en sneeuwvloksymbool) of met winterbanden, conform de eisen uit het Programma van Eisen.
81	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.2: Tegenwoordig hebben niet alle voertuigen een navigatiesysteem. Ze zijn echter wel voorzien van android auto of apple carplay zodat berijder via zijn telefoon navigatie heeft. Kunt u bevestigen dat inschrijvers hiermee aan de eis voldoen?	Ja, dat kunnen wij bevestigen
82	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.2: V.w.b. vereiste documenten: Voldoet een kopie kentekenbewijs aan deze eis?	Zie het antwoord van TNO op vraag 68.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
83	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.2: Kunt u een voorbeeld aanleveren van het huidige bestelformulier?	Zie bijlage C11 voor een screenshot van het huidige aanvraagformulier. Zie ook het antwoord van TNO op vraag 54.
84	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.3.1: Is er reeds een API bekend, waar jullie gebruik van maken of willen maken? Kan TNO specificaties hiervoor aanleveren?	Nee, er is momenteel geen API ingericht. Zie het antwoord van TNO op vraag 95.
85	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.3.2 Opdrachtnemer mag geen brandstofauto inzetten indien EV is aangevraagd. Staat u bij een calamiteit wel toe dat de opdrachtnemer een brandstofauto inzet?	Zie het antwoord van TNO op vraag 61. In geval van een spoed aanvraag is het belangrijk dat deze aanvraag wordt gehonoreerd, los van het type en aandrijving
86	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.4: Indien berijder door bijvoorbeeld roekeloos rijgedrag, rijden onder invloed o.i.d. schade veroorzaakt, kunnen de Bovag Zakelijke Huurvoorwaarden op deze specifieke gevallen van kracht zijn? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord van TNO op vraag 45.
87	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.4: Indien het schadepercentage hoger is dan het gemiddelde, kunnen wij met TNO in overleg omtrent het eigen risicobedrag dan wel een andere vergoeding?	TNO gaat niet akkoord met het voorstel van Opdrachtnemer.
88	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.5: Tarief openbare laadpaal. Tarieven fluctueren enorm, in hoeverre is deze eis van kracht en kunnen wij hier afspraken over maken?	TNO handhaaft hetgeen in eis 2.5 wordt gesteld. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er gebruik wordt gemaakt van een openbare laadpaal met marktconforme tarieven.
89	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.5: In het document vermeldt TNO dat we maximaal € 10,- (fossiel) en maximaal € 5,- servicevergoeding voor tanken of laden mogen doorbelasten. In het tarievenblad staat dat tank- of laadkosten inclusief dienen te zijn. Kunt u aangeven waar wij de servicevergoeding mogen melden.	TNO houdt vast aan eis 2.5. Het prijzenblad is daarop aangepast (tank- en laadkosten zijn verwijderd).

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
		Hoe laden en/of tanken de berijders gedurende de reis de auto op?	
90	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.6: Staat u toe dat wij een factuur sturen naar TNO met daarop een link vermeld waar men online de bekeuring kan bekijken? De bekeuring staat al op de huurfactuur, dat is ook een voordeel voor TNO nemen wij aan. In noodgevallen kunnen we eventueel een pdf sturen.	Zie het antwoord op vraag 55.
91	Bijlage C06 Programma van Eisen	Eis 2.8: Kunt u een voorbeeld sturen van de BIM? (Kunt u een voorbeeld uitreiken van de BIM?)	U bedoelt hier waarschijnlijk Eis 8.2. Zie Bijlage C09 Facturatie bijlage. Dat is het template van de BIM zoals bedoeld onder de tweede bullit van artikel 8.2
92	Bijlage C06 Programma van Eisen	Art. 2.2 - Kan Opdrachtgever informatie verstrekken wat zij bedoeld met technische kenmerken van het voertuig die inzichtelijk dienen te zijn? Wat zijn hierin de minimumeisen?	<p>Met de technische kenmerken van het voertuig wordt bedoeld dat de opdrachtnemer een overzicht van het wagenpark verstrekt waarin per voertuigcategorie de belangrijkste, voor de gebruiker relevante, technische kenmerken inzichtelijk zijn. Dit overzicht bevat ten minste afbeeldingen van de voertuigen en gangbare specificaties zoals voertuigtype, aandrijving, actieradius (bij EV's), laadmogelijkheden, transmissie, aantal zitplaatsen en laad- of bagageruimte.</p> <p>De opdrachtgever stelt hiervoor geen aanvullende of bijzondere minimumeisen anders dan wat binnen de huurautomarkt gebruikelijk is. De exacte invulling en het</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
			<p>detailniveau van dit overzicht worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode afgestemd.</p>
93	Bijlage C06 Programma van Eisen	<p>Art. 2.6 - Opdrachtnemer merkt op dat het beschreven proces in artikel 2.6 niet overeenkomt met de AVG richtlijn. Vanuit deze richtlijn is het voor Opdrachtnemer niet toegestaan om bekeuringen te verstrekken aan Opdrachtgever indien er bij Opdrachtnemer een berijder van het voertuig bekend is. Dit vanuit de hoedanigheid van tijd- en plaatsbepaling die vanuit de bekeuring inzichtelijk is. Is Opdrachtgever derhalve bereid om deze eis aan te passen waarbij een kopie van de bekeuring enkel verstrekt dient te worden indien de berijdergegevens voor Opdrachtnemer niet bekend zijn en indien deze wel bij Opdrachtnemer bekend zijn toe te voegen dat Opdrachtnemer de bekeuring zal betalen, doorbelasten aan Opdrachtgever inclusief vermelding van de naam van de berijder en het kenteken en gelijktijdig de bekeuring aan de berijder van het voertuig zal verstrekken?</p>	<p>Zie het antwoord van TNO op vraag 55.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
94	Bijlage C06 Programma van Eisen	Art. 5.4 - Opdrachtnemer heeft diverse mogelijkheden om de in het betreffende artikel genoemde KPI te behalen. Opdrachtgever wenst vergaand inzicht in de gerealiseerde uitstoot, de getroffen maatregelen en verbeterkansen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de invulling van deze KPI aan Opdrachtnemer is zolang Opdrachtgever haar doelen kan behalen en aan de eis wordt voldaan en dit bijvoorbeeld aanlevert door een separaat realtime dashboard?	TNO gaat tijdens de implementatieperiode in overleg met de Opdrachtnemer om de beschikbare mogelijkheden te verkennen. Doel van dit overleg is om gezamenlijk te komen tot de beste invulling van deze KPI, in lijn met de ambitiedoelstellingen van TNO. De gekozen invulling is gereed voor de ingangsdatum van de Overeenkomst.
95	Bijlage C06 Programma van Eisen	Art. 2.3.1 - Opdrachtgever geeft in de laatste alinea aan dat zij een koppeling wenst tussen het systeem van Opdrachtnemer en het projecten- en kostenplaatsadministratiesysteem van TNO. Kan Opdrachtgever aangeven welk systeem dit betreft? Kan Opdrachtgever daarnaast aangeven of zij enkel een koppeling wenst voor kostenplaatsen en projectadministratie of ook voor berijdergegevens? Is Opdrachtgever bereid om, indien het een zeer specifiek systeem is dat enkel door Opdrachtgever wordt gebruikt, in verband de hoge investering die gemoeid gaat met een betreffende systeemkoppeling te overwegen om een andere invulling te geven aan de wens om hierin ontzorgd te worden. Hierbij valt te denken aan geautomatiseerde en beveiligde datauitwisseling waarbij Opdrachtnemer deze data geautomatiseerd in haar systemen verwerkt.	De kostenplaats- en projectenadministratie wordt door TNO onderhouden in S4/HANA. Er hoeven alleen gegevens uitgewisseld te worden ten behoeve van het aanvraagproces van de huurauto. Hierbij kan het inderdaad noodzakelijk zijn om TNO-medewerkergegevens uit te wisselen, alsmede de afdeling, standplaats van deze medewerker. Belangrijke eis voor de uitwisseling van de kostenplaats- en projectenadministratie is dat deze regelmatig actueel gehouden wordt, zodat de kans dat er boekingen op afgesloten codes plaatsvindt zo klein mogelijk is. Het boeken vindt namelijk achteraf plaats waarbij mogelijk in de tussentijd het project al is afgesloten. Indien de investering te hoog blijkt te zijn is TNO bereid om alternatieven te onderzoeken.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
96	Bijlage C06 Programma van Eisen	Art. 2.3.3. - Opdrachtnemer werkt vanzelfsprekend altijd mee aan spoedaanvragen van Opdrachtgever. Gezien de operationele uitdagingen die dit vaak met zich meebrengt zou de termijn van twee uur na aanvraag leveren eerder uitzondering dan regel dienen te zijn. Kan Opdrachtgever deze zienswijze bevestigen en aangeven in hoeverre zij in het verleden van deze dienstverlening gebruik heeft gemaakt?	Zie het antwoord van TNO op vraag 61.
97	Bijlage C06 Programma van Eisen	Art. 2.3.2. - Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.30. Is dit akkoord?	Akkoord. Dit wordt dan afgestemd met de Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund. TNO past het PvE vooralsnog niet aan.
98	Bijlage C06 Programma van Eisen	Art. 2.3.5 - Is Opdrachtgever bereid om de Waddeneilanden uit te sluiten als leveringslocatie waarbij, indien dit benodigd zou zijn, in overleg wordt getreden over mogelijke oplossingen?	TNO gaat akkoord met het voorstel.
99	Bijlage C06 Programma van Eisen	Art. 2.3.5 - Gezien de wensen op het gebied van duurzaamheid opteert Opdrachtnemer om de groene kaart digitaal inzichtelijk te hebben voor berijders van het betreffende voertuig. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	TNO gaat niet akkoord met het voorstel omdat in de vraag van Opdrachtnemer niet duidelijk is gemaakt hoe dit in praktische zin voor de TNO-medewerker zal worden geregeld door Opdrachtnemer.

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
100	Bijlage C07 Bouwblokkenmethode SROI	Opdrachtnemer hanteert een grote maatschappelijke betrokkenheid waarbij naast de benoemde zaken in het betreffende document ook maatschappelijke bijdrages worden geleverd aan sociale initiatieven. Is Opdrachtgever bereid om hier waarde aan toe te kennen? Opdrachtgever kan hierbij denken aan bijdragen (door middel van inzet personeel van Opdrachtnemer of andere MVO-elementen) aan sociale initiatieven als stichtingen voor ouderen of chronisch zieke kinderen.	<p>De opdrachtgever waardeert maatschappelijke betrokkenheid en MVO-initiatieven van opdrachtnemers. In het kader van deze aanbesteding worden echter uitsluitend MVO-aspecten meegewogen die direct samenhangen met de uitvoering van de opdracht en de keten van autoverhuur.</p> <p>Initiatieven die geen direct verband houden met de dienstverlening binnen deze overeenkomst, zoals algemene maatschappelijke bijdragen of ondersteuning van externe sociale initiatieven, worden in deze aanbesteding niet afzonderlijk of aanvullend gewaardeerd.</p> <p>De focus ligt op maatschappelijke waarde die binnen de opdracht zelf wordt gerealiseerd, zoals de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en andere MVO-maatregelen die direct bijdragen aan de uitvoering van de dienstverlening voor de opdrachtgever.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
101	Bijlage C09 Facturatie bijlage	<p>In Bijlage C09 – Facturatiebijlage specificeert TNO welke gegevens en detailniveaus in de factuurbijlage dienen te worden opgenomen. De omvang en aard van deze informatie (zoals schade-specificaties, onderbouwingen, foto-documentatie en aanvullende detailregels) maken het in de praktijk niet mogelijk om dit binnen de verzamelfactuur zelf te verwerken, zonder dat deze onoverzichtelijk of administratief zwaar wordt.</p> <p>Oprachtnemer stelt daarom voor om de in Bijlage C09 gevraagde details als een separate factuurbijlage mee te leveren bij de verzamelfactuur, waarbij de verzamelfactuur zelf alleen de totalen per categorie bevat.</p> <p>Wij verzoeken u te bevestigen:</p> <p>dat TNO deze werkwijze accepteert, waarbij de in Bijlage C09 gevraagde detailinformatie wordt opgenomen in een losse factuurbijlage die gelijktijdig met de verzamelfactuur wordt aangeleverd; en</p> <p>dat hiermee wordt voldaan aan TNO's eis om volledig inzicht te verkrijgen, zonder dat dit de structuur en leesbaarheid van de verzamelfactuur zelf beïnvloedt.</p>	<p>Bijlage C09 is bedoeld als factuurformat voor batchverwerking, zoals beschreven in artikel 8.2 van het Programma van Eisen. De in Bijlage C09 genoemde term “schade” (kolom AJ) ziet uitsluitend op het in rekening te brengen eigen risico bij schade, conform de afspraken uit het Programma van Eisen en deze Nota van Inlichtingen.</p> <p>Het aanleveren van aanvullende schade-informatie zoals uitgebreide schadebeschrijvingen, foto-documentatie of nadere onderbouwingen is in het kader van de facturatie niet vereist en wordt ook niet verwacht. Het opnemen van dergelijke informatie zou leiden tot een onevenredige administratieve last en is niet het doel van Bijlage C09.</p> <p>De verzamelfactuur, in combinatie met de factuurbijlage conform Bijlage C09, volstaat daarmee om te voldoen aan de eis van volledig en inzichtelijk factureren.</p>

Nr.	Onderwerp	Ingekomen vraag	Antwoord TNO
102	Bijlage C10 TNO Gedragscode voor Leveranciers	Opdrachtnemer conformeert zich aan haar eigen gedragscode van vergelijkbare aard. Gezien de omvang van de organisatie van Opdrachtnemer is het voor haar geen mogelijkheid om zich bij iedere relatie te conformeren aan een andere gedragscode. Opdrachtnemer stelt derhalve een Joint-recognition voor. Hierin erkennen we dat we beide gedragscodes hebben en we ieder onze eigen gedragscode zullen naleven. Is dit akkoord?	Akkoord met de opmerking dat waar de Gedragscodes ten nadele van TNO van elkaar afwijken de TNO Gedragscode voor leveranciers prevaleert.