

Aanbesteding: Binnenlandse en buitenlandse Dienstreizen
Aanbestedende Dienst: Open Universiteit
Referentie: U2021/0258

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage D1b art. 8

Vraag:

In de reiswereld is de kans groot dat de persoonsgegevens gedeeld zullen worden met een land/organisatie buiten de EER. Wanneer er bijvoorbeeld een reis wordt geboekt naar de VS dan zullen de persoonsgegevens gedeeld worden met het betreffende hotel in de VS welke geboekt is. Met onze gebruikelijke subverwerkers die buiten de EER zijn gevestigd hebben wij verwerkersovereenkomsten gesloten en kan inschrijver garanderen dat zij voldoen aan de artikelen 44-49 AVG. Deze zal inschrijver ook opnemen in bijlage A. Echter kan het voorkomen dat inschrijver op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke buiten onze gebruikelijke subverwerkers om een hotel/vlucht moeten boeken. In dat geval is het praktisch niet altijd mogelijk om vooraf specifieke schriftelijke toestemming te vragen. Wij verzoeken u het artikel aan te passen waarin u bevestigt dat dit is toegestaan. Gaat u daar mee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage D1b art. 4.3

Vraag:

Het is in de reiswereld praktisch gezien niet altijd mogelijk om vooraf toestemming te vragen voor het inzetten van een bepaalde subverwerker. Wanneer inschrijver op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke een vlucht of hotel moeten boeken buiten de gebruikelijke boekingsystemen om dan is het praktisch niet haalbaar om vooraf toestemming te moeten vragen voor de verwerking en vooraf een verwerkersovereenkomst te moeten sluiten. Er is dan namelijk een risico dat de betreffende vlucht vol zit of dat het tarief gewijzigd is. Met onze gebruikelijke boekingsystemen heeft inschrijver uiteraard een verwerkersovereenkomst gesloten en deze zal inschrijver opnemen in bijlage A van de verwerkersovereenkomst maar voor de boekingen buiten deze systemen om is het dus praktisch niet haalbaar om

vooraf toestemming te vragen. Gaat u daar mee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Overeenkomst art. 1

Vraag:

Mag Inschrijver erop vertrouwen dat eventuele in de Nota van Inlichtingen gegeven antwoorden, welke betrekking hebben op of gerelateerd zijn aan uw concept overeenkomst en Inkoopvoorwaarden, onverkort worden opgenomen in de overeenkomst gezien de rangorde van de documenten?

Antwoord:

Niet alles wordt letterlijk overgenomen maar er wordt wel, middels verwijzingen, voor gezorgd dat de wijzigingen van toepassing zijn.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage B5

Vraag:

In het prijzenblad geeft u inschrijvers geen mogelijkheid om fees te offeren voor bijv. licentiekosten online boekings tool, implementatie, onderhoud van de online boekings tool, accountmanagement, managementrapportages of 24 /7uurs service in het geval van een calamiteit. Deze diensten vraagt u echter in uw PvE wel uit. Naar verwachting blijft het aantal reizen, als gevolg van COVID-19 de komende periode nog steeds laag en vergoed u kosten op basis van een transactie fee. Hierdoor heeft inschrijver niet de mogelijkheden om bovenstaande vaste kosten terug te verdienen. Immers moet Inschrijver wel de (vaste) kosten maken om bovenstaande diensten aan u te leveren c.q. beschikbaar te zijn. Inschrijver verzoekt u daarom hier een apart tarief voor te mogen offeren. Indien u hier niet mee akkoord gaat, graag uw toelichting.

Antwoord:

Het betreft een meerdere jaren overeenkomst. De verwachting is dat reisbehoefte weer zal stijgen. De inschrijver dient alle kosten ten behoeve van de dienstverlening te verwerken in de transactiefee's.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
5 PvE eis 51

Vraag:
Waar heeft u het percentage voor de toeslagen op gebaseerd?

Antwoord:
Ervaringscijfers en reeds uitgevoerde aanbestedingen.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
6 PvE eis 51

Vraag:
Inschrijver kan uw model niet helemaal duiden. Volgens eis 35 zou een inschrijver op een boeking van 9 personen in uw model €35,00 ontvangen. Dat betekent dat betekent dat inschrijver een fee van €3,88 per reiziger van de groepsreis ontvangt. Deze fee is ver beneden kostprijs. Uiteraard hoeft een consultant niet voor iedere reiziger bijv. een ander hotel te zoeken maar het reserveren van een groepsreis bestaat uit meerdere handelingen die o.b.v. dit model niet kostendekkend zijn. Inschrijver verzoekt dan ook om een model te hanteren voor een fee per reiziger in plaats van per transactie.

Als u een fee per reiziger hanteert ligt het omslagmodel anders. Dan zou het logisch zijn als u, uitgaande van het huidige model, begint met een fictieve fee van €35,00 per reiziger voor 1 reiziger en een fee van €20 per reiziger voor een groep van 9 reizigers. Bent u bereid bovenstaande suggestie over te nemen? Indien u hier niet toe bereid bent, kunt u toelichten hoe inschrijvers om dienen te gaan met bovenstaande risico waarmee zij geen economisch verantwoorde inschrijving kunnen doen?

Antwoord:
Nee, de suggestie wordt niet overgenomen.

OU is van mening dat het onderhanden werk na de eerste reiziger minder tijd in beslag neemt dan voor de daarop volgende reizigers.

Bij Online boekingen waarbij enkel de fee voor de Combinatie boeking in rekening mag worden gebracht gaat OU er vanuit dat dit zoveel mogelijk geautomatiseerd is waardoor het onderhandenwerk van de opdrachtnemer

beperkt is.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
PvE eis 4

Vraag:

Niet alle leveranciers, bijv. accommodaties staan voorfinanciering toe. Bent u bereid om aan deze zin m.b.t. voorfinanciering toe te voegen “indien mogelijk”? Anders sluit u mogelijk veel (goedkopere) reisopties uit.

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Leidraad 1.3.2 en Eis 4

Vraag:

Er wordt geëist dat Opdrachtnemer het voorfinancieren van dienstreizen (kosten op rekening, daarna doorbelasting aan voor Opdrachtgever) verzorgt. Niet iedere leverancier biedt de mogelijkheid tot voorfinanciering. Wij verzoeken hier aan toe te voegen “indien mogelijk”

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 7.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Leidraad 1.4 Huidige situatie

Vraag:

Hoeveel % van de boekingen betreft een combinatieboeking (air + hotel etc.)?

Antwoord:
Deze cijfers heeft de OU niet voorhanden.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 10
Onderwerp: Leidraad 2.2.R

Vraag:
Wij verzoeken Opdrachtgever een digitale handtekening toe te staan.

Antwoord:
In verband met de coronamaatregelen en de hoge mate van thuiswerken dient de inschrijver enkel de UEA en de bij deze NvI verstrekte en geüploade verklaring omtrent inschrijving rechtsgeldig te ondertekenen middels een natte handtekening.

Zoals opgenomen in de standaard UEA, "Ondertekenen kan alleen schriftelijk na printen", kan deze enkel en alleen voorzien worden van een natte handtekening(en).

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Proces

Ref.nr. 11
Onderwerp: Leidraad 2.2.T

Vraag:
Wat is volgens Opdrachtgever marktconform of reel?

Antwoord:
Onder 'marktconform en reëel' verstaat de OU prijzen en tarieven die passend zijn in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. De minimale en maximale tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad voldoen hieraan.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 12
Onderwerp: Leidraad 5.2.1 K1

Vraag:
Wij verzoeken Opdrachtgever het maximum aantal pagina's uit te breiden naar 5 A4.

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 13
Onderwerp: Leidraad 5.2.2 K2

Vraag:
Wij verzoeken Opdrachtgever het maximum aantal pagina's uit te breiden naar 5 A4.

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 14
Onderwerp: Leidraad 5.2.3 K3

Vraag:
Wij verzoeken Opdrachtgever het maximum aantal pagina's uit te breiden naar 4 A4.

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 15
Onderwerp: Leidraad 5.2.4 K4

Vraag:
Wij verzoeken Opdrachtgever het maximum aantal pagina's uit te breiden naar 3 A4.

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
16 Prijzenblad

Vraag:

De reisindustrie wordt gekenmerkt door significante veranderingen bij leveranciers van reisdiensten, zoals luchtvaartmaatschappijen en accommodatie verschaffers. Een voorbeeld hiervan is de introductie van NDC, waarvan niemand nu de gevolgen op langere termijn kan inschatten. Aangezien de contractduur meerdere jaren beslaat, is dit een onvoorzienbaar risico. Bent u bereid een clause op te nemen, die een aanpassing van de aan te bieden transactie fee mogelijk maakt, in het geval dat er sprake is van veranderende marktomstandigheden, die branche breed van toepassing zijn en die een belangrijke impact hebben op onze dienstverlening?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Mocht zich tijdens de looptijd van het contract een grote marktwijziging voordoen dan vindt er op basis van redelijkheid en billijkheid overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
17 Prijzenblad

Vraag:

Bedoelt Opdrachtgever bij de transactie ‘openbaar vervoer’ en ‘restitutie openbaar vervoer’ met openbaar vervoer (internationale) treinreizen?

Antwoord:

Zie aanbestedingsleidraad, paragraaf 1.3: "Het overgrote deel van de afname ‘openbaar vervoer binnenland’ bestaat uit treinreizen. Reizen per bus en parkeren beslaat slechts een klein gedeelte van de totale omvang. Openbaar vervoer binnenland valt geheel buiten de scope van de aanbesteding."

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
18 Prijzenblad en eis 48

Vraag:

Hoe dient Inschrijver service elementen die geen onderdeel van een boeking uit maken zoals 24x7, systeemkosten, reporting enz. in rekening te brengen?

Hoe wilt u dat wij vaste bedragen omslaan per transactie? Wilt u hiervoor een, al dan niet forfaitair, aantal transacties benoemen?

Antwoord:

Zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.1: "Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. Tevens zijn deze tarieven inclusief alle dienstverlening omtrent de organisatie van dienstreizen. De in het prijzenblad vermelde tarieven zijn all-in en zijn de enige tarieven of percentages die voor de dienstverlening in rekening gebracht kunnen worden."

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage D.1b en eis 64

Vraag:

U heeft een verwerkersovereenkomst bijgesloten. Wij zijn met betrekking tot het boeken van de reizen echter gegevens 'Verantwoordelijke' in plaats van 'Verwerker' aangezien wij in de praktijk de middelen van de verwerking zelfstandig moeten kunnen bepalen om onze dienstverlening uit te kunnen voeren. Net als de airlines, hotels, reserveringsystemen etc. dat zijn met betrekking tot de uitvoering van hun dienstverlening. Wij verzoeken u dan ook de Verwerkersovereenkomst niet van toepassing te verklaren.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Overeenkomst Artikel 4.5 en eis 63

Vraag:

Wij moeten luchtvaarttickets en andere reisdiensten die wij voor onze opdrachtgevers voorschieten veelal twee wekelijks betalen aan de leveranciers en binnenkort al binnen zeven dagen. Bij een verzamelfactuur per maand met 30 dagen betaaltermijn resulteert in een voorfinanciering van soms wel 60 dagen, dit is niet acceptabel. Bent u bereid om een betaaltermijn van 14 dagen te hanteren in plaats van 30 dagen en een factuur per reis?

Antwoord:

De betaaltermijn van 30 dagen blijft gehandhaafd.

Opdrachtnemer mag een factuur per verstrekt B-briefnummer indienen.

Bijlage 3.B Programma van Eisen, Eis 61, wordt aangepast: Alle facturen worden digitaal (pdf-formaat, OCR herkenbaar) naar de financiële afdeling van opdrachtgever gestuurd (e-mail: crediteuren@ou.nl). etc...

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Eis 23 en 24

Vraag:

Een reisagent is niet deskundig op medisch vlak. Bovendien zijn adviezen voor betreft vaccinaties en visa vaak per land en per overheid en soms per nationaliteit verschillend. Dat leidt tot een niet werkbare situatie met delen van onnodig veel persoonsgegevens. Volstaat het voor Opdrachtgever om een link bij de bevestiging naar een actuele website met actuele en betrouwbare adviezen mee te sturen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Eis 40

Vraag:

Aangezien data privacy van essentieel belang is, is het raadzaam een Travel Management Company (TMC) te selecteren die volledig ISO 27001 gecertificeerd is. Wenst opdrachtgever ISO 27001 als eis op te nemen en met als bewijsstuk het ISO 27001 certificaat?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Eis 43

Vraag:

Opdrachtgever verwijst naar managementinformatie welke kosteloos, periodiek aangeleverd dient te worden. Bent u bereid een online oplossing te accepteren? Deze oplossing is niet kosteloos.

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

2.1 Planning

Vraag:

Hoe dient Opdrachtnemer om te gaan met vragen die voortkomen uit de NVI aangezien er geen tweede vragenronde is opgenomen in de planning?

Antwoord:

De Aanbestedingswet schrijft voor hoe er met vragen moet worden omgegaan, wij houden ons altijd aan die regels.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Eis 43

Vraag:

Gezien het volume zal een jaarlijkse rapportage het meeste inzicht verschaffen. Gaat Opdrachtgever akkoord met kosteloos een jaarrapportage?

Antwoord:

Opdrachtnemer dient minimaal één (1) rapportage per jaar aan te leveren, maar dient aanvullend de mogelijkheid aan te bieden om kosteloos maximaal drie (3) keer per jaar op aanvraag een tussentijdse rapportage aan te leveren.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Het is in onze industrie gebruikelijk om commissies te ontvangen en vaak worden ook zogenaamde mark-ups toegepast. Stemt u er mee in om deze methodiek ook bij deze aanbesteding toe te passen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.1: "Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. Tevens zijn deze tarieven inclusief alle dienstverlening omtrent de organisatie van dienstreizen. De in het prijzenblad vermelde tarieven zijn all-in en zijn de enige tarieven of percentages die voor de dienstverlening in rekening gebracht kunnen worden."

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Eis 51

Vraag:

Reserveringen voor verschillende passagiers moeten in aparte boekingen worden gemaakt, omdat anders de persoonsgegevens voor elkaar inzichtelijk zijn, zelfs wanneer samen reizenden elkaar niet eens kennen. Dat is strijdig met de AVG en uw Eis 40 inzake data privacy. Daarom is een staffel zoals opgenomen bij eis 51 niet realistisch. Bent u bereid deze staffel te laten vervallen ?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud