

**BESCHRIJVEND DOCUMENT
OPENBARE EUROPESE
AANBESTEDING
REISAGENT**

**REFERENTIENUMMER
2021/OEO/EU/022**

<i>Instituut/Dienst</i>	Onderwijs & Ontwikkeling (OeO)
<i>Opleiding/Afdeling</i>	Centre of International Affairs (CoIA)
<i>Auteur(s)</i>	Riëlle Hagemans
<i>Functie auteur(s)</i>	Adviseur Inkoop
<i>Verantwoordelijk directeur</i>	Ron van Kints
<i>Datum</i>	18 januari 2022
<i>Status</i>	Definitief
<i>Registratienr DocBase</i>	02580047/UO0007-2022
<i>Versie</i>	1.0

INHOUDSOPGAVE

BIJLAGEN	7
1. Inleiding	8
1.1. Hogeschool Rotterdam	8
1.2. Onderwijs & Ontwikkeling (OeO)	8
2. De Opdracht	9
2.1. Aard en omvang	9
2.2. Huidige situatie	10
2.3. Gewenste situatie	10
2.4. Scope	11
2.5. Toekomstige verzoeken	13
2.6. Opdrachtverstrekking onder de Raamovereenkomst	14
3. De procedure	15
3.1. Motivering van de aanbestedingskeuzes	15
3.1.1. Procedure	15
3.1.2. Samenvoeging van opdrachten	15
3.1.3. Percelen	15
3.1.4. Gunningcriterium economische meest voordelige inschrijving	15
3.1.5. Varianten	15
3.2. Planning	15
3.3. Communicatie	16
3.3.1. TenderNed	16
3.3.2. Contactpersoon	17
3.4. Vragenronde	17
3.5. Indienen van de Inschrijving: vormvereisten	17
3.5.1. Sluitingsdatum	18
3.5.2. Gestanddoeningstermijn	18
3.5.3. Indeling (volledigheid)	18
3.5.4. Referentienummer	18
3.5.5. Rechtsgeldigheid	18
3.6. Klachten	19
3.6.1. Onregelmatigheden	19
3.6.2. Klachtenregeling	19
3.7. Overige bepalingen	20
3.7.1. Voorbehoud	20
3.7.2. Intellectueel eigendom	20
3.7.3. Geheimhouding	20
3.7.4. Taal	20
3.7.5. Vergoeding	21
3.7.6. (Prijs)Onderhandelingen	21
3.7.7. Irreële of manipulatieve inschrijving	21
4. De beoordeling	22

4.1.	Fase 1: Volledigheid en rechtsgeldigheid	22
4.2.	Fase 2: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	23
4.3.	Fase 3: Knock-out eisen kwaliteit	23
4.4.	Fase 4: Inhoudelijke beoordeling kwaliteit en prijs	23
4.4.1.	Kwaliteit	23
4.4.2.	Prijs	24
4.4.3.	Vaststellen van de totaalscore	25
4.5.	Fase 5: Informeren van de Inschrijvers	26
4.6.	Fase 6: Opvragen bewijsmiddelen	26
5.	De Inschrijver	27
5.1.	Uitsluitingsgronden	27
5.2.	Geschiktheidseisen	27
5.2.1.	Financiële en economische draagkracht	27
5.2.2.	Technische en beroepsbekwaamheid	27
5.2.3.	Beroepsbevoegdheid	29
5.3.	Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden	29
5.4.	UEA en referenties	29
5.5.	Verificatie en bewijsstukken	30

BEGRIPPEN

In deze aanbesteding worden de volgende definities gehanteerd, gebaseerd op de gewijzigde aanbestedingswet 2012:

Aanvraag	Een verzoek tot het uitbrengen van een Offerte door een Aanvrager.
Aanvrager	Persoon die bevoegd is een Offerte aan te vragen bij Opdrachtnemer.
Aw 2012	Aanbestedingswet 2012, waarmee Nederland invulling geeft aan de Europese richtlijnen voor aanbesteden.
Beschrijvend Document	De uitnodiging tot Inschrijving inclusief de bijlagen welke ten behoeve van de aanbestedingsprocedure is opgesteld.
Bijlage	Een document dat bij dit Beschrijvend Document is gevoegd. Een Bijlage is onlosmakelijk onderdeel van dit Beschrijvend Document.
Dienstverlening	Alle activiteiten met betrekking tot informatievoorziening/reservering/wijziging en annuleren van reis- en verblijfsfaciliteiten inclusief de financiële afhandeling en het beschikbaar stellen van managementinformatie en het ontzorgen van de organisatie, bewaken van het reisbeleid en accountmanagement.
Gebruiker/Reiziger	Een medewerker (of student) die gebruik maakt van de reis- en verblijfsfaciliteiten georganiseerd door de Reisagent, individueel dan wel in groepsverband.
Geschiktheidseisen	Eisen die worden gebruikt om de geschiktheid van een Inschrijver te beoordelen, zoals genoemd in § 2.3.6.1 Aw 2012 en zoals door HR van toepassing verklaard in hoofdstuk 5 van dit Beschrijvend Document.
Inschrijver(s)	De organisatie (of een combinatie van organisaties) die een Inschrijving indient op basis van dit Beschrijvend Document, of voornemens is een Inschrijving in te dienen.
Inschrijving	De door een Inschrijver tijdig ingediende aanbidding op basis van dit Beschrijvend Document.
Nota van inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen van (potentiële) Inschrijvers en geanonimiseerde antwoorden van Hogeschool Rotterdam zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van dit Beschrijvend Document.
Opdracht	De door opdrachtnemer op basis van de Raamovereenkomst te verlenen diensten/leveringen/werken, te verrichten werkzaamheden en in dat kader te leveren prestaties.
Opdrachtgever	Hogeschool Rotterdam (HR)
Raamovereenkomst	Contract tussen Hogeschool Rotterdam en de Inschrijver aan wie de Opdracht gegund is waarin de voorwaarden betreffende de Opdracht zijn vastgelegd.

Reis	Een internationale reis in het kader van studie- en/of werkgerelateerde activiteiten van studenten en medewerkers van Opdrachtgever. Een Reis kan zowel een individuele Reis als een Groepsreis betreffen.
Reisagent	De Opdrachtnemer.
Reisbeleid	Het beleid van Hogeschool Rotterdam omtrent (internationale) reizen en verblijven ten behoeve van studenten en medewerkers, onder meer vastgelegd in het Declaratiereglement voor medewerkers. Het Reisbeleid kan door Hogeschool Rotterdam gedurende de contractperiode worden aangepast en/of aangevuld, in welk geval Opdrachtnemer daar tijdig van op de hoogte zal worden gesteld.
Reisbevestiging	Een digitale bevestiging van Aanvrager dat de Reisreservering op basis van de uitgebrachte Reisofferte mag worden gemaakt. De Reisbevestiging geldt als opdrachtbevestiging voor een Transactie vanaf het moment dat de Reisbevestiging van de Aanvrager door Opdrachtnemer is ontvangen.
Reisofferte	Een aanbod van de Reisagent voor een of meer reis- en/of verblijfsfaciliteiten naar aanleiding van een Aanvraag.
Reisreservering	Het door de Opdrachtnemer vastleggen van de in de Reisbevestiging gevraagde reservering bij Leveranciers.
Transactie	Een afzonderlijke en ingevolge de Raamovereenkomst gesloten nadere overeenkomst met betrekking tot een Reis inclusief alle bijbehorende Dienstverlening die noodzakelijk is voor het volledig voltooien van een Reis, en waarop de voorwaarden van de Raamovereenkomst van toepassing zijn, tenzij daarvan in een Transactie nadrukkelijk en per artikel is afgeweken. Eén Transactie kan uit meerdere componenten bestaan, zoals bijvoorbeeld vlucht, autohuur, hotel en visum.
Transactievergoeding	De vaste vergoeding die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd is voor een Transactie, in de vorm van een vast bedrag of percentage. Dit is de enige vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor de volledige Dienstverlening.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zoals nader uitgewerkt in de Aw 2012 en bijgevoegd in Bijlage 1 bij dit Beschrijvend Document.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in artikel 2.86 en 2.87 Aw 2012 en zoals door HR van toepassing verklaard in hoofdstuk 5 van dit Beschrijvend Document.

BIJLAGEN

Aan dit Beschrijvend Document zijn de volgende Bijlagen toegevoegd.

1	UEA
2	Referenties
3	Eisen
4	Subgunningscriteria
5	Prijzenblad
6	Beoordelingsoverzicht Gunnen op waarde
7	Concept Raamovereenkomst
8	Concept Wachtkamerovereenkomst
9	Verwerkersovereenkomst
10	Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten
11	Format Nota van inlichtingen
12	Prognose aantal reisopdrachten
13	Samenvatting Marktconsultatie
14	Dossier Afspraken en Procedures

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend Document voor de Europese aanbesteding reisagent. Deze inleiding geeft een korte toelichting op Hogeschool Rotterdam, de Opdracht en de inhoud van dit document.

1.1. Hogeschool Rotterdam

Bij Hogeschool Rotterdam studeren ruim 42.000 studenten en zijn meer dan 4.000 medewerkers werkzaam. Het opleidingsassortiment bestaat uit een breed aanbod in alle onderwijssectoren, met uitzondering van de agrarische sector. Het onderwijs is nauw verweven met de grootstedelijke ontwikkelingen in de regio Rotterdam.

Onze opdracht

We leiden elke student op tot een professional die een waardevolle bijdrage levert aan de maatschappij. Dat doen we in Rotterdam, een internationale en grootstedelijke context. In alles wat wij doen gaan we uit van gelijkwaardigheid, bevorderen we wederzijds respect en werken we emancipatiegericht.

Onze visie

Elke student verdient het best mogelijk hoger beroepsonderwijs. Onderwijs waarbij de student gezien en gekend wordt, gelijke kansen krijgt en wordt uitgedaagd het beste uit zichzelf te halen. Het docententeam maakt het verschil. Docenten, onderzoekers en professionals uit het werkveld leren met en van elkaar om de student van actueel en uitdagend onderwijs te voorzien. Met een diploma van Hogeschool Rotterdam is elke student klaar voor de wereld van morgen.

Voor meer informatie verwijst Hogeschool Rotterdam naar

www.hogeschoolrotterdam.nl/hogeschool/over-ons/

1.2. Onderwijs & Ontwikkeling (OeO)

De dienst Onderwijs en Ontwikkeling (OeO), meer specifiek Centre of International Affairs (CoIA) is opdrachtgever voor deze Europese aanbesteding.

Het Centre of International Affairs (CoIA) ondersteunt en adviseert studenten, instituten en afdelingen om hun ambities t.a.v. internationale aspecten in het onderwijs te behalen. De teams Marketing & Recruitment, Student Support, Exchange en Staff Support ondersteunen internationale inkomende diplomastudenten en inkomende of uitgaande exchange studenten met hun vragen; helpen bij de organisatie van internationale uitwisseling en bieden subsidies hiervoor. Daarnaast ondersteunt CoIA de medewerkers van de Hogeschool Rotterdam t.a.v. personeelsmobiliteit, communicatie, kwaliteitszorg en het verwerven van externe fondsen. Ook kunnen reizen naar het buitenland voor medewerkers via CoIA geregeld worden. CoIA valt onder de centrale dienst Onderwijs en Ontwikkeling in de formele organisatiestructuur.

2. De Opdracht

Dit hoofdstuk beschrijft de Opdracht in algemene termen. Eerst wordt de aard en omvang uiteengezet en de beoogde contractstructuur. Daarna wordt de huidige situatie beschreven. Vervolgens wordt ingegaan op hoe Hogeschool Rotterdam de toekomstige situatie voor ogen heeft.

Om de gewenste situatie te bereiken heeft Hogeschool Rotterdam een aantal eisen en wensen opgesteld. Alle eisen zijn bedoeld als minimum waaraan uw product en/of dienstverlening moet voldoen. Voldoet u niet aan een eis, dan wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling. Subgunningscriteria hebben tot doel de Inschrijvingen te beoordelen in relatie tot de uitgangspunten en/of verwachtingen van Hogeschool Rotterdam. Indien u een Subgunningscriterium niet beantwoordt, scoort u op dit onderdeel geen punten.

De Eisen en Subgunningscriteria vindt u terug als Bijlagen bij dit Beschrijvend Document.

2.1. Aard en omvang

De Dienstverlening t.a.v. de Reisagent ziet toe op Dienstreizen. De van de Reisagent gevraagde Dienstverlening betreft alle activiteiten met betrekking tot informatievoorziening/reservering/wijziging en annuleren van reis- en verblijfsfaciliteiten inclusief de financiële afhandeling en het beschikbaar stellen van managementinformatie en het ontzorgen van HR, bewaken van het reisbeleid en accountmanagement.

Hogeschool Rotterdam zal een Raamovereenkomst aangaan voor een initiële looptijd van twee (2) jaar, ingaande per 1 juni 2022 en eindigend op 31 mei 2024. De Raamovereenkomst kan daarna maximaal tweemaal verlengd worden met maximaal twaalf (12) maanden. Uiterlijk (zes) 6 maanden voor afloop van een lopende contracttermijn treden partijen in overleg om de uitvoering van de overeenkomst te evalueren en te bespreken of, en met welke periode, de overeenkomst zal worden verlengd.

Naast het afsluiten van een Raamovereenkomst gaat Hogeschool Rotterdam gedurende een periode van 24 maanden een wachtkamerovereenkomst aan voor het geval de Raamovereenkomst met de gegunde Inschrijver voortijdig mocht worden beëindigd.

De geraamde waarde van de Raamovereenkomst bedraagt over de komende vier (4) jaar € 1.400.000,- exclusief BTW).¹ Dit betreft de reizen en de transactievergoeding. De vraag naar de diensten van reisagent nam tot het begin van de coronacrisis sterk toe. De verwachting is dat de vraag naar de diensten van de reisagent niet op het oude niveau terugkomt, gezien de vele mogelijkheden en goede ervaringen met online meetings.

Aan deze opgave kunnen geen rechten ontleend worden. Met het oog op politieke, economische, budgettaire, organisatorische en/of bestuurlijke ontwikkelingen en de hiermee samenhangende groei en krimp van Hogeschool Rotterdam is het mogelijk dat het aantal locaties en andere specificaties waarop de Raamovereenkomst betrekking heeft kan uitbreiden, krimpen of wijzigen. Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op de omvang van de Raamovereenkomst. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden.

¹ Zie Bijlage 12 – Prognose aantal reisopdrachten

2.2. Huidige situatie

De huidige Raamovereenkomst Reisagent (voor dienstreizen) expireert in 2022, vandaar dat de Dienstverlening rondom Reisagent opnieuw wordt aanbesteed. Momenteel heeft Hogeschool Rotterdam één Raamovereenkomst voor Dienstreizen met Munckhof Business Travel Venlo B.V. De inkoop van reis- en verblijfsfaciliteiten voor medewerkers is centraal belegd bij Centre of International Affairs (CoIA). Onder Dienstreizen vallen onder meer stagebezoeken, onderwijsprojecten en activiteiten m.b.t. professionalisering (bijvoorbeeld congresbezoek). Een Reisopdracht kan uit meerdere onderdelen bestaan. Op dit moment bestaat het merendeel van de opdrachten uit vliegreizen inclusief accommodaties, mogelijk dat dit in de nabije toekomst vanwege duurzaamheidsambities kan veranderen.

2.3. Gewenste situatie

Het doel van deze aanbesteding is te komen tot een Raamovereenkomst met één opdrachtnemer die aan Hogeschool Rotterdam als Reisagent intermediaire diensten biedt op het gebied van reizen en verblijven voor Dienstreizen. Hogeschool Rotterdam gunt de Opdracht aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft uitgebracht, gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding. De centrale doelstelling van de aanbesteding is het efficiënt, duurzaam en rechtmatig inkopen van reis- en verblijfsfaciliteiten. Uit deze centrale doelstelling herleidt Hogeschool Rotterdam onder andere de volgende specifieke doelstellingen voor onderhavige aanbestedingsprocedure:

- Om de interne klant van Hogeschool Rotterdam optimaal te bedienen en adequaat te faciliteren, werkt de hogeschool met één centrale Reisagent voor Dienstreizen die door middel van haar intermediairdiensten een belangrijke toegevoegde waarde vormt als het gaat om advies, bemiddeling en ontzorging.
- De gereserveerde, geboekte accommodaties en geleverde diensten leveren een bijdrage aan het verduurzamen van de organisatie m.b.t. reis- en verblijfsfaciliteiten. Het maken van bewuste keuzes is hierbij een leidend principe.
- Het faciliteren van medewerkers m.b.t. reis- en verblijfsfaciliteiten. Hogeschool Rotterdam levert hierbij een bijdrage door slimme, efficiënte, veilige en kostenbewuste reis- en verblijfsfaciliteiten aan te bieden aan haar gebruikers.

Hogeschool Rotterdam is op zoek naar één Opdrachtnemer voor een centraal gecoördineerde en gefaciliteerde intermediairfunctie in de vorm van een Reisagent. Dit wil zeggen één dienstverlener, één tussenpersoon, één (service)loket en één eenduidig en integraal (financieel en operationeel) proces ter ondersteuning van de organisatie van reis- en verblijfsfaciliteiten voor Dienstreizen.

Hogeschool Rotterdam wil graag het proces en de organisatie rondom reizen en verblijven zo optimaal mogelijk faciliteren voor haar medewerkers. Daarbij streeft Hogeschool Rotterdam naar efficiëntie, duurzaamheid, flexibiliteit, ontzorging, een optimale prijskwaliteitverhouding en een optimaal passend (bij voorkeur op maat) aanbod.

2.4. Scope

Binnen scope:

Binnen de scope van de Raamovereenkomst valt het maken van buitenlandse reizen door medewerkers. Hierbij zijn inbegrepen: het reizen per trein, bus of vliegtuig alsmede het vervoer van en naar een vliegveld en/of trein-/busstation. Ook valt hieronder het verblijf in een buitenlandse accommodatie en de eventuele huurkosten van voertuigen en kosten voor (besloten) busvervoer in het buitenland.

Nader toegelicht betreft de Dienstverlening van de Reisagent onder meer het verzorgen van:

- Verstrekken van informatie en het maken van Reisovertes voor reis- en verblijfsfaciliteiten, waaronder:
 - Internationale vlieg-, trein- en busreizen;
 - Vervoer van en naar vliegveld, trein- en/of busstation, in verband met internationale reizen;
 - Verblijf in hotels, pensions of andere accommodaties in het buitenland;
 - Huur van vervoermiddelen in het buitenland, of (besloten) busvervoer;
- Verzorgen van het gehele proces van reserveren, boeken, (laten) factureren en betalen van Reizen, inclusief in voorkomende gevallen het wijzigen en annuleren van Reizen;
- Verzorgen van informatie, condities en reisbescheiden van de Reis;
- Verzorgen van de benodigde (reis)visa (alleen op verzoek van reizende);
- Implementeren en onderhouden van de Dienstverlening voor Hogeschool Rotterdam inclusief de hiervoor benodigde (werk)processen, instrumenten en systemen;
- Verzekeringen zoals maar niet uitsluitend annuleringsverzekering, (aanvullende) transportverzekering, geldverzekering (alleen op verzoek van reizende);
- Ad hoc reisgerelateerde diensten (op verzoek verzorgen van groepsreizen);
- 24 uren dienstverlening.

Daarnaast voert de Reisagent de Dienstverlening uit inclusief alle logischerwijs tot de Dienstverlening behorende leveringen en diensten. Onderstaand is een niet uitputtende opsomming van deze leveringen en diensten weergegeven die in ieder geval worden beschouwd als onderdeel van de Dienstverlening.

Reisfaciliteiten luchtvaart/trein/bus/ferry en huur buitenlandse vervoersmiddelen:

- Reserveren/uitgifte ticket inclusief alternatieven;
- Wijziging voor ticketing (Rebooking);
- Refund ticket/ refund Tax only;
- Revalidatie ticket (herbevestiging van een ticket na een wijziging);
- Cross ticketing/creative ticketing;
- Exchange ticket;
- Annulering voor ticketuitgifte (Rebooking);
- Reservering van additionele diensten (bijvoorbeeld zitplaatsreservering);
- Reserveringen op basis van loyaliteitsprogramma van Leveranciers;
- Registratie van en reserveringen met "Sparprogramma's" van Leveranciers (beheer);
- Garanties op beste voorwaarden (expert service);
- Het reisbureau schiet de betaling van de autoverhuur voor en staat garant.

Verblijfsfaciliteiten:

- Reserveren van hotels of andere accommodaties;
- Reserveren van additionele verblijfsdiensten zoals maaltijden, bedlinnen, schoonmaak, en dergelijke;
- Het reisbureau schiet de betaling van de hotelboeking voor en staat garant.

Diensten

- Reisbescheiden digitaal ter beschikking stellen;
- Reisbescheiden op alternatieve luchthavens;
- Versturen boekingsbevestiging naar ColA Travel Officer;
- Afhandeling klachten met betrekking tot externe Leveranciers;
- Huur taxi/gedeelde taxi/besloten busvervoer;
- Voucher afgifte/toeslag/;
- Reserveren additionele reisdiensten zoals: overbagage, maaltijden, beenruimte, et cetera;
- Reserveren reisgerelateerde dienstverlening conform Reisbeleid;
- Correspondentie en benaderen van Aanvragers over reserveringen en status;
- Op verzoek reis- en annuleringsverzekering afsluiten en administreren;
- Medewerking aan en/of uitvoering van klanttevredenheidsonderzoek;
- Bewaking van ongebruikte tickets;
- Klachtenregistratiesysteem;
- Klachten: afhandeling claims - realiseren compensatie voor Gebruikers;
- Regelen van assistentie op locatie bij calamiteiten en/of noodgevallen;
- Bij annuleringen het laten terugvloeien van alle relevante taxes naar Hogeschool Rotterdam;
- Crossticketing.

Facturatie;

- Factuur (individueel, elektronisch);
- Kopiefactuur (elektronisch/papier);
- Vermelding van referentie/kostenplaats op factuur;
- Mogelijkheid tot splitsing facturen (zakelijk & privé);
- Kosten creditcardmaatschappij (inclusief merchant fee);
- Correctie factuur;
- Creditcard-betalingen;
- Betaling low cost/internet luchtvaartmaatschappijen via creditcard;
- Advies op het gebied van alternatieve betaalmethode (Lodged Card/BTA/Air Plus, AMEX, Universal Air
- Trade Programme (UATP) of vergelijkbaar);
- Elektronische facturering - set up en onderhoud;
- Doorbelasten verblijfs- en/of no show-kosten hotel;
- Vooruitbetaling Leveranciers hotel en vervoer (bijv. autoverhuur), hotel op rekening (voucher).
- Inspanningsverplichting om mee te werken aan het optimaliseren van het bestelproces.

Managementinformatie (reporting systems)

- Managementinformatie en account reviews;
- Inrichtingen en onderhoud systemen;
- Rapportage op maat maken;

- Rapportage compensatieprogramma's;
- Ad-hocrapportage (bijvoorbeeld reisdagen, CO2).

Accountmanagement

- Accountmanagement;
- Advisering op jaarplannen;
- Analyse reispatronen;
- Besparingsplannen;
- Opstellen en uitvoeren SLA;
- Uitvoering/ondersteuning onderhandelingen met leveranciers;
- Verbetertrajecten;

In het Programma van Eisen worden bovenstaande onderdelen nader geconcretiseerd.

Buiten scope:

Studentreizen: onder studentreizen wordt verstaan het maken van buitenlandse (groeps)reizen door studenten inclusief en exclusief medewerkers (begeleiders).

Gedwongen winkelnering:

De kern van de aanbestede opdrachten betreft de bemiddeling van reizen in al haar verscheidenheid. Dit betekent dat als er sprake is van (buitenlandse) reizen, instituten en diensten altijd gebruik dienen te maken van de Raamovereenkomst. Per saldo zijn er de volgende uitzonderingen/deze onderdelen vallen buiten de scope van deze opdracht:

- Indien het verblijf, vervoer en overige faciliteiten ter plekke worden ingekocht direct bij de bron (in het buitenland) zónder tussenkomst van een reisagent of website. Hogeschool Rotterdam ontvangt dan een factuur uit het buitenland.
- In geval van groepsreizen, waarbij docenten/ medewerkers studenten begeleiden; indien het organiseren van de reis zelf (inclusief het verblijf) als leerdoel is geformuleerd voor studenten.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in geval van uitzonderlijke situaties of complexe reizen buiten de Raamovereenkomst om de dienstreizen bij derden te beleggen. De gecontracteerde partij zal altijd eerst gevraagd worden of hij de reis kan organiseren. In het geval Opdrachtnemer hier naar oordeel van Opdrachtgever niet aan kan voldoen, is Opdrachtgever gerechtigd de reisopdracht bij derden te beleggen.
- In geval van beurzen, evenementen en netwerkbijeenkomsten etc. waarbij een all-in programma aangeboden wordt, en het verblijf (deelnemerskosten) zijn inbegrepen.

2.5. Toekomstige verzoeken

Mogelijk dat Hogeschool Rotterdam de komende jaren behoefte heeft aan een reisagent voor studentreizen. Momenteel wordt een beleid geschreven met betrekking tot studentreizen. Op dit moment is het voor HR niet mogelijk om de omvang concreet te maken, omdat studentreizen op verschillende manieren is ingekocht/gefactureerd/georganiseerd. Mocht Hogeschool Rotterdam gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst hier toch behoefte aan hebben, zal zij in overleg treden met de gecontracteerde partij voor reisagent (dienstreizen) of zij hierin kan voldoen en worden hier separate contractuele afspraken over gemaakt. Het betreft slechts een optionele uitvraag. Op

geen enkele wijze kunnen hieraan rechten worden ontleend. Indien de omvang van studentenreizen groter blijkt dan verwacht, behoudt HR de optie studentreizen separaat aan te besteden.

2.6. Opdrachtverstrekking onder de Raamovereenkomst

Een Reis wordt door een Aanvrager in beginsel op uniforme wijze, aangevraagd. Dit kan zijn via een telefonische aanvraag of een e-mailaanvraag. Naar aanleiding van de Aanvraag wordt door de Opdrachtnemer digitaal, conform het Reisbeleid, een Reisovertre verzonden aan de Aanvrager. Op basis van de Reisovertre maakt de Aanvrager een keuze uit de aangeboden alternatieven en meldt deze keuze digitaal middels een Reisbevestiging aan de Opdrachtnemer, waarmee de opdrachtverstrekking, nader genoemd Transactie, tot stand komt.

Op basis van de Transactie verzorgt Inschrijver de Reisreserveringen bij de betreffende organisaties, zoals luchtvaartmaatschappijen en hotels, en alle overige handelingen die nodig zijn voor het geheel en volledig voltooien van de Transactie.

Indien de Aanvrager tussen het tijdstip van boeken (de datum van totstandkoming van de Transactie) en de daadwerkelijke Reis wijzigingen in de Transactie wenst door te voeren, zullen deze door de Opdrachtnemer binnen de Transactie worden uitgevoerd. Indien een Reis wordt geannuleerd zorgt Opdrachtnemer voor de annuleringen van alle componenten van de Reis. Alle mogelijk terug te vorderen betalingen worden gerestitueerd.

Het is mogelijk dat de Aanvrager voorafgaand aan een Aanvraag of na het aangaan van een Transactie telefonisch contact onderhoudt met Opdrachtnemer om mogelijke invullingen van de Dienstreis te bespreken. Het is niet mogelijk om telefonisch nadere afspraken te maken of bevestigingen van een Transactie te geven.

Hogeschool Rotterdam heeft de ambitie om het aanvraagproces van Dienstreizen te laten verlopen via een online boekingssysteem waarbinnen een digitale aanvraagomgeving specifiek voor Hogeschool Rotterdam is ingericht. De boekingen worden in beginsel centraal gedaan door de Opdrachtgever waarbij het mogelijk moet zijn om decentrale reisaanvragen te verwerken. In de subgunningscriteria wordt inschrijver gevraagd om te beschrijven hoe een dergelijke oplossing geïmplementeerd kan worden. In het Programma van Eisen staat beschreven waar het online platform in ieder geval aan dient te voldoen.

De uiteindelijke beslissing om daadwerkelijk een online boekingsplatform te implementeren zal in goed overleg met de gegunde Opdrachtnemer worden afgestemd.

3. De procedure

De geraamde waarde voor de uitgevraagde diensten overschrijdt de toepasselijke Europese aanbestedingsdrempel. Daarom is Hogeschool Rotterdam een aanbesteding conform de Aw 2012 gestart. In dit hoofdstuk vindt u meer details over hoe Hogeschool Rotterdam de procedure heeft ingericht.

3.1. Motivering van de aanbestedingskeuzes

3.1.1. Procedure

Hogeschool Rotterdam heeft gekozen voor de openbare procedure. De keuze voor de openbare procedure is gebaseerd op het feit dat er relatief weinig aanbieders zijn en de administratieve lasten worden beperkt.

In de openbare procedure kiest Hogeschool Rotterdam in één ronde zowel de aanbieder als het product of de dienst. Dit doet Hogeschool Rotterdam door het hanteren van Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en subgunningcriteria. De Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen vindt u terug in hoofdstuk 5. De subgunningcriteria vindt u in de Bijlage Subgunningscriteria.

3.1.2. Samenvoeging van opdrachten

Er is bij deze Opdracht geen sprake van samenvoeging van opdrachten.

3.1.3. Percelen

Hogeschool Rotterdam heeft ervoor gekozen om de Opdracht niet te splitsen in Percelen. Voornaamste reden voor deze keuze ligt in het feit dat de opdracht voor Hogeschool Rotterdam niet in verschillende percelen kan worden verdeeld.

3.1.4. Gunningcriterium economische meest voordelige inschrijving

De Inschrijvingen zullen worden beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Hogeschool Rotterdam heeft hiervoor gekozen omdat naast prijs ook kwalitatieve aspecten onderdeel zijn van de Opdracht.

3.1.5. Varianten

Het aanbieden van varianten is niet toegestaan.

3.2. Planning

Hogeschool Rotterdam heeft onderstaande indicatieve planning vastgesteld. Deze planning is onder voorbehoud. U kunt geen rechten ontleen aan deze planning. Hogeschool Rotterdam behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen. In het geval Hogeschool Rotterdam overgaat tot wijziging van de beoogde planning, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd.

ONDERDEEL	DATUM
Aankondiging op TenderNed	Dinsdag 18 januari 2022
Sluitingsdatum indienen van vragen eerste Nota van inlichtingen	Uiterlijk dinsdag 1 februari 2022 voor 10.00 uur
Toezenen eerste Nota van inlichtingen	Dinsdag 15 februari 2022
Sluitingsdatum indienen van vragen tweede Nota van inlichtingen	Uiterlijk dinsdag 22 februari 2022 voor 10.00 uur
Toezenen tweede Nota van inlichtingen	Dinsdag 10 maart 2022
Indienen Inschrijving	Uiterlijk dinsdag 22 maart 2022 voor 10.00 uur
Bekendmaking resultaat beoordeling	Dinsdag 19 april 2022
Rechtsbeschermingstermijn	Woensdag 20 april t/m woensdag 11 mei 2022
Start dienstverlening	Woensdag 1 juni 2022

Met het publiceren van de aankondiging, via www.tenderned.nl ter publicatie in het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie, is de aanbestedingsprocedure formeel van start gegaan. Aan deze planning kunt u geen rechten ontleen. Van planningswijzigingen wordt u via TenderNed op de hoogte gesteld.

3.3. Communicatie

3.3.1. TenderNed

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal uitgevoerd via het TenderNed platform. Dat houdt in dat alle communicatie en informatie-uitwisseling tussen Hogeschool Rotterdam en de markt elektronisch plaatsvindt. Hogeschool Rotterdam kondigt er de Opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de Opdracht af. In het geval elektronische communicatie niet wenselijk is, bijvoorbeeld in het geval van een schouw of presentatie, zal het verslag ervan aansluitend via TenderNed beschikbaar wordt gesteld.

Inschrijvers dienen gebruik te maken van het TenderNed platform voor het verkrijgen van informatie, het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving. De Inschrijver is en blijft verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

De Inschrijver draagt zelf het risico van de (on)bereikbaarheid van het gebruikte e-mailadres en verplicht zich via TenderNed op de hoogte te stellen van het verloop en de ontwikkelingen in deze aanbestedingsprocedure.

Voor meer informatie over het digitaal inschrijven verwijst Hogeschool Rotterdam u naar www.tenderned.nl.

3.3.2. Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is:

Riëlle Hagemans
Faciliteiten en Informatietechnologie
afdeling Inkoop & Contractmanagement
Email: via de berichtenmodule van TenderNed.

Indien TenderNed als gevolg van een technische storing buiten gebruik is, kunt u bovengenoemde contactpersoon van Hogeschool Rotterdam bereiken via inkoop@hr.nl.

Het is niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van Hogeschool Rotterdam en/of andere deelnemers aan het projectteam dat namens Hogeschool Rotterdam betrokken is bij de organisatie van deze aanbesteding. Indien u bovengenoemde regels overtreedt, behoudt Hogeschool Rotterdam zich het recht voor om tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelname over te gaan, ongeacht de fase waarin de aanbesteding zich bevindt.

3.4. Vragenronde

De Inschrijvers kunnen toelichtende vragen stellen over de inhoud van het Beschrijvend Document en de bijlagen. Ook over de gegeven motiveringen in het Beschrijvend Document en eventuele tegenstrijdigheden kunnen vragen worden gesteld. Voor eventuele vragen of opmerkingen over de aanbestedingsstukken verzoekt Hogeschool Rotterdam de Inschrijver gebruik te maken van Bijlage 11 – Format Nota van inlichtingen. U wordt verzocht niet te wachten tot het laatste moment voor het indienen van vragen.

U dient ervoor te zorgen dat de vraag niet herleidbaar is naar uw eigen organisatie en u dient nauwkeurig aan te geven op welk document de vraag betrekking heeft en welke hoofdstuk of paragraaf het betreft.

De ingediende vragen worden geanonimiseerd, beantwoording van de ingediende vragen geschiedt in de Nota van inlichtingen. Als daarvoor aanleiding is, kan de aanbestedende dienst besluiten één of meer extra vragenronde(s) in te lassen. De Nota(s) van inlichtingen maakt (maken) integraal onderdeel uit van de aanbesteding(s)document(en) en prevaleren boven dit Beschrijvend Document. In geval van strijdigheid, prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van inlichtingen.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd in de Nota van inlichtingen.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd in de Nota van inlichtingen.

3.5. Indienen van de Inschrijving: vormvereisten

De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en Hogeschool Rotterdam verzoekt u alle in dit Beschrijvend document vermelde vragen te beantwoorden.

3.5.1. Sluitedingsdatum

De Inschrijving dient uiterlijk op de, in de planning aangegeven, sluitingsdatum te worden geüpload in TenderNed. Te laat ontvangen inschrijvingen zijn uitgesloten van verdere deelname.

In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Hogeschool Rotterdam zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van Hogeschool Rotterdam en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst ongeacht de oorzaak voor rekening en risico van Inschrijvers is.

3.5.2. Gestanddoeningstermijn

U dient uw Inschrijving minimaal tot 90 dagen na sluitingsdatum gestand te doen. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing, wordt de gestanddoeningstermijn (voor zover nodig, gelet op de lopende termijn) automatisch verlengd tot en met vier weken na de uitspraak in kort geding. Gedurende de gestanddoeningstermijn is de Inschrijving onherroepelijk.

3.5.3. Indeling (volledigheid)

Volledigheid van de Inschrijving wordt getoetst aan de hand van onderstaand overzicht.

Tenaamstelling	Omschrijving	Format
101 [Inschrijver] Kvk.pdf	KvK uittreksel(s) en eventuele volmacht(en) (indien rechtsgeldige ondertekening niet blijkt uit het KvK uittreksel).	n.v.t.
102 [Inschrijver] UEA.pdf	UEA	Bijlage
103 [Inschrijver] Referentie [referent].pdf	Referentie(s)	Bijlage
104 [Inschrijver] Eisen.pdf	Eisen	Bijlage
105 [Inschrijver] Subgunningscriteria.pdf	Subgunningscriteria	Vrij
106 [Inschrijver] Prijzenblad.pdf	Ingevuld en ondertekend prijzenblad	Bijlage

- Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen.
- Hogeschool Rotterdam verzoekt u de tenaamstelling, zoals voorgesteld in de tabel aan te houden. Bij [Inschrijver] dient u de naam van uw onderneming (of samenwerkingsverband) te vermelden.
- Daar waar om bewijsstukken of andere informatie wordt gevraagd, voegt u het betreffende stuk toe met een eenduidige verwijzing naar de Bijlage waarvoor het stuk als bewijs dient.

3.5.4. Referentienummer

Alle correspondentie en documenten in het kader van deze aanbesteding dienen voorzien te zijn van de naam van uw organisatie (of samenwerkingsverband) en van referentienummer 2021/OEO/EU/022.

3.5.5. Rechtsgeldigheid

Het indienen van een Inschrijving houdt in dat u instemt met de bepalingen van deze aanbestedingsprocedure.

Alle onderdelen van de Inschrijving dienen rechtsgeldig te worden ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de Inschrijver te binden. Die bevoegdheid dient te blijken uit het bij uw

Inschrijving gevoegde KvK-uitreksel en eventueel uit de bijgevoegde volmacht(en). Het betreffende KvK-uitreksel dient de actuele vertegenwoordigingsbevoegdheid van de Inschrijver weer te geven en mag niet ouder zijn dan 6 maanden gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving.

In geval de Inschrijving namens een samenwerkingsverband wordt gedaan dan dient de Inschrijving door alle deelnemers aan het samenwerkingsverband te worden ondertekend. In voorkomend geval dient de rechtsgeldigheid van elke ondertekening te blijken uit de bij Inschrijving gevoegde KvK-uittreksels en eventueel volmachten.

3.6. Klachten

3.6.1. Onregelmatigheden

De aanbestedingsstukken zijn met grote zorg samengesteld. Hogeschool Rotterdam verzoekt u eventuele onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten zo spoedig mogelijk te melden.

Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Indien na de sluitingsdatum blijkt dat de aanbestedingsstukken onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevatten en deze zijn (a) niet door u uitdrukkelijk als bezwaar aan de orde gesteld bij de Nota van inlichtingen en (b) in geval van Hogeschool Rotterdam uw vraag in de Nota van inlichtingen heeft beantwoord en u hebt daarna niet aangegeven het bezwaar te handhaven omdat u zich niet kan verenigen met het gegeven antwoord, dan zal dit in het voordeel van Hogeschool Rotterdam worden uitgelegd. U heeft in dat geval uw rechten verwerkt om zich daarop (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsstukken binden Hogeschool Rotterdam in geen geval.

3.6.2. Klachtenregeling

Indien u een klacht heeft over het onjuist handelen van Hogeschool Rotterdam in deze aanbestedingsprocedure, dan kunt u uw klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Hogeschool Rotterdam.

Het meldpunt behandelt klachten die blijven bestaan nadat de vraag is gesteld in de vragenronde van de aanbesteding en die vraag naar het oordeel van de klager onvoldoende of onjuist is beantwoord. Het meldpunt behandelt ook klachten die zijn ontstaan na de vragenronde. Het meldpunt behandelt geen vragen die naar hun aard in de vragenronde gesteld hadden moeten worden.

Het klachtenmeldpunt is bereikbaar door een email te sturen aan klacht@hr.nl. In de email maakt u duidelijk:

- Om welke Europese aanbesteding het gaat (inclusief referentienummer);
- Dat de klacht reeds behandeld is in een Nota van inlichtingen;
- De inhoud van de klacht;
- Een voorstel tot oplossing van de klacht; en
- Uw contactdetails.

Na het indienen van een klacht, ontvangt u binnen 48 uur (reguliere kantoortijden) een ontvangstbevestiging. Een inhoudelijke reactie zal binnen een redelijke termijn plaatsvinden, afhankelijk van de complexiteit van de klacht.

Het indienen van een klacht legt de aanbestedingsprocedure niet stil. Het staat Hogeschool Rotterdam vrij om al dan niet tot opschorting van de aanbestedingsprocedure over te gaan.

Indien uw klacht wordt afgewezen, zal dit onderbouwd plaatsvinden. Indien uw klacht gehonoreerd wordt en dit gevolgen heeft voor de aanbesteding, dan zullen alle Inschrijvers geïnformeerd worden over het vervolg.

Indien u het niet eens bent met de reactie van het meldpunt, dan kunt u contact opnemen met de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE). In dat geval verzoekt Hogeschool Rotterdam u een afschrift van de klacht te sturen aan de contactpersoon. Ook hier heeft een ingediende klacht geen opschortende werking. Een uitspraak van de CvAE is niet bindend.

3.7. Overige bepalingen

3.7.1. Voorbehoud

De in dit Beschrijvend document gestelde eisen en subgunningscriteria zijn gebaseerd op de huidige en de op dit moment bekende, toekomstige situatie bij Hogeschool Rotterdam. U kunt geen enkel recht ontlenen aan de in dit Beschrijvend document genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Inschrijvingen.

Hogeschool Rotterdam behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.

3.7.2. Intellectueel eigendom

Zonder schriftelijke toestemming van Hogeschool Rotterdam mag niets uit dit document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins.

3.7.3. Geheimhouding

Alle door u aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van Hogeschool Rotterdam. Hogeschool Rotterdam zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij u anders vermeldt.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart u vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verkregen. Het is niet toegestaan informatie aan derden beschikbaar te stellen, behalve aan door u in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. U blijft echter wel verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht.

3.7.4. Taal

Alle correspondentie en documentatie die door Hogeschool Rotterdam wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van Inschrijvers wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die

oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materiaal, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan Hogeschool Rotterdam om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor uw rekening.

3.7.5. Vergoeding

De kosten voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure zijn voor uw rekening en risico.

3.7.6. (Prijs)Onderhandelingen

Er worden geen (tussentijdse) (prijs)onderhandelingen gevoerd. De prijzen en percentages zoals vermeld in de Inschrijving zijn definitief.

3.7.7. Irreële of manipulatieve inschrijving

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving is verboden. Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een irreële of manipulatieve inschrijving is ongeldig en wordt terzijde gelegd. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/of irreëel als:

- één of meer tarieven worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn;
- de tarieven niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;
- één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren;
- er sprake is van negatieve of nultarieven.

4. De beoordeling

In dit hoofdstuk vindt u informatie over het verloop van de beoordeling van uw Inschrijving.

Bij de beoordeling houdt Hogeschool Rotterdam vast aan de algemene uitgangspunten van de Aw 2012, hetgeen betekent dat de beoordelingsprocedure zonder meer transparant, objectief, niet-discriminatoir en proportioneel is ingericht.

Nadat de sluitingsdatum en -tijd is verstreken, wordt de aanmeldingskluis in TenderNed geopend en start de beoordelingsfase. Hogeschool Rotterdam streeft ernaar de beoordeling af te ronden op de datum zoals opgenomen in de planning.

De beoordeling bestaat uit een aantal fases:

1. Vaststellen van de volledigheid en rechtsgeldigheid van de Inschrijving;
2. Vaststellen of voldaan is aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;
3. Vaststellen of voldaan is aan de knock-outeisen;
4. Inhoudelijke beoordeling van de gunningscriteria;
5. Vaststellen van de uitkomst van de beoordelingsprocedure;
6. Informeren van alle Inschrijvers over de uitkomst van de beoordeling; en
7. De verificatie van de bewijsstukken UEA.

Hieronder volgt per fase een beschrijving van de beoordeling. Ook vindt u er informatie over het indienen van een bezwaar in het geval u zich niet kunt verenigen met het gunningsresultaat.

4.1. Fase 1: Volledigheid en rechtsgeldigheid

Uw Inschrijving wordt eerst beoordeeld op volledigheid en rechtsgeldigheid. Hogeschool Rotterdam verklaart Inschrijvingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in dit Beschrijvend Document ongeldig, behoudens het bepaalde in deze paragraaf.

Indien de Inschrijving een gebrek bevat, kan Hogeschool Rotterdam besluiten om het gebrek te laten herstellen. Hogeschool Rotterdam zal daarbij steeds de aanbestedingsrechtelijke beginselen van gelijkheid, transparantie en proportionaliteit in acht nemen. Hogeschool Rotterdam is op geen enkele manier verplicht om herstel van een gebrek toe te staan.

Eén van de manieren waarop Hogeschool Rotterdam informatie die door u ter beschikking wordt gesteld (ook die afkomstig van derden) op juistheid kan controleren, is de door u aangegeven derden te benaderen. Mocht uit die verificatie blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan Hogeschool Rotterdam uw Inschrijving als ongeldig terzijdeleggen.

U dient bij een verzoek om verduidelijking, toelichting, aanvulling of andere informatie, binnen de door Hogeschool Rotterdam aangegeven termijn te reageren. Het aangeleverde maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Inschrijving. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen is, kan dit leiden tot ongeldigheidsverklaring en terzijdelegging van uw Inschrijving.

4.2. Fase 2: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Nadat de Inschrijvingen zijn getoetst op volledigheid en juistheid, beoordeelt Hogeschool Rotterdam of geen van de Uitsluitingsgronden op uw organisatie van toepassing is en of uw organisatie aan de Geschiktheidseisen voldoet.

Indien er één of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en Hogeschool Rotterdam niet besluit af te zien van uitsluiting conform art. 2.86a, 2.87a en/of 2.88 Aw 2012, en/of indien uw organisatie niet aan één of meerdere Geschiktheidseisen voldoet, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

4.3. Fase 3: Knock-out eisen kwaliteit

Indien fase 2 niet leidt tot uitsluiting, dan wordt uw Inschrijving verder inhoudelijk beoordeeld. De beoordeling in deze fase betreft het nalopen van de door u aangeleverde Bijlage Eisen, waarin ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening, het te leveren product en/of het te realiseren werk knock-outeisen zijn opgenomen. Indien de Inschrijving niet aan één of meerdere van deze eisen kan voldoen of indien u één of meerdere van deze eisen voorwaardelijk of met nee hebt beantwoord, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

4.4. Fase 4: Inhoudelijke beoordeling kwaliteit en prijs

Na het doorlopen van bovengenoemde fasen, start de beoordeling van kwaliteit en prijs. In deze aanbesteding geldt dat de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding, de Opdracht wint. In deze aanbesteding is dit de Inschrijver die de laagste fictieve inschrijfprijs heeft behaald. Hoe deze totaalscore tot stand komt wordt hieronder nader toegelicht.

4.4.1. Kwaliteit

Kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van de toelichting op de subgunningscriteria (Bijlage 4). In onderstaande tabel is weergegeven hoe de verschillende subgunningscriteria fictief meewegen in de totale beoordeling op kwaliteit. Hierbij wordt uitgegaan van een maximaal plafondbedrag van € 65.000,- (dit betreft slechts de transactievergoedingen). Zie voor de wijze van beoordelen paragraaf 4.4.3. van het Beschrijvend document.

Gunningscriterium	Subgunningscriterium	Maximale fictieve aftrek per subgunningscriterium
Kwaliteit	1: Kwaliteitsborging dienstverlening en kostenbeheersing	€ 20.475,-
	2: Implementatieplan en online boekingsomgeving	€ 11.375,-
	3: Duurzaamheid	€ 11.375,-
	4: Veiligheid	€ 2.275,-
Maximale fictieve aftrek		€ 45.500,-

Het beoordelingsteam bestaat uit meerdere medewerkers van Hogeschool Rotterdam. Iedere medewerker beoordeelt eerst individueel, per subgunningscriterium de toelichting die de Inschrijver gegeven heeft.

De scores per subgunningscriterium worden vastgesteld aan de hand van de volgende schaal:

Score	Waardering
0%	Slecht: de Inschrijver heeft het gevraagde niet in ogenschouw genomen en/of niet uitgewerkt. De toelichting ontbreekt, is inhoudelijk niet relevant en/of is niet SMART beschreven. De uitwerking sluit niet aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing.
20%	Onvoldoende: de Inschrijver heeft een deel van het gevraagde in ogenschouw genomen maar onvoldoende uitgewerkt. De toelichting is deels inhoudelijk relevant en/of SMART beschreven. De uitwerking sluit niet volledig aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing.
40%	Voldoende: de Inschrijver heeft het gevraagde voldoende uitgewerkt. De toelichting is grotendeels inhoudelijk relevant en/of SMART omschreven. De uitwerking sluit grotendeels aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing, maar sluit niet geheel aan bij de verwachtingen van de beoordelingscommissie.
70%	Goed: de Inschrijver heeft het gevraagde meer dan voldoende uitgewerkt. De toelichting is volledig, inhoudelijk relevant en SMART omschreven. Wat de Inschrijver aanbiedt, sluit goed aan bij hetgeen Opdrachtgever heeft uitgevraagd. De Inschrijver voldoet aan de verwachtingen van de beoordelingscommissie, maar overstijgt de verwachtingen niet.
100%	Uitstekend: de Inschrijver heeft het gevraagde geheel in ogenschouw genomen en volledig uitgewerkt. De uitwerking is inhoudelijk onderscheidend en SMART beschreven. Naast dat wat de Inschrijver aanbiedt volledig aansluit bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing, overstijgt het tevens de verwachtingen van de beoordelingscommissie. De Inschrijver toont aan van duidelijke meerwaarde te zijn voor Opdrachtgever.

Vervolgens vindt een consensusoverleg plaats met alle beoordelaars. Tijdens dat overleg worden de scores en de onderlinge verschillen besproken. De uiteindelijke score per subgunningscriterium is het bereikte consensus van de individuele beoordelingen nadat de verschillen besproken zijn.

4.4.2. Prijs

Vervolgens wordt het ingediende prijzenblad beoordeeld. Dit dient ertoe:

- Het gunningscriterium prijs op eenduidige en vergelijkbare wijze te beoordelen;
- De vergoeding vast te leggen die tijdens de Raamovereenkomst geldt. De ingediende prijzen zijn vast gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst;
- Na gunning zoveel mogelijk representatieve financiële uitgangspunten vast te leggen.

Voor de invulling van dit onderdeel dient u gebruik te maken van Bijlage 5 - Prijzenblad. Inschrijver wordt verzocht om per type Transactie een vaste fee in euro per boeking te geven. Deze fee wordt vermenigvuldigd met het gemiddeld aantal boekingen per jaar. De totaalprijs per type Transactie wordt vervolgens bij elkaar opgeteld en vormt de inschrijfprijs. U dient de Bijlage Prijzenblad te voorzien van een rechtsgeldige handtekening en als Excel-document en als PDF-document bij uw Inschrijving te voegen.

4.4.3. Vaststellen van de totaalscore

De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die voldoet aan alle in dit Beschrijvend document gestelde eisen én de beste prijs-kwaliteitverhouding biedt. Voor het beoordelen van uw Inschrijving wordt gebruik gemaakt van de methodiek 'Gunnings op Waarde', een absoluut beoordelingsmodel. Bijlage Beoordelingsoverzicht geeft weer hoe deze beoordeling in zijn werk gaat. De Inschrijvingen worden niet ten opzichte van elkaar vergeleken, waardoor uw score niet afhankelijk is van een andere Inschrijving.

De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs komt na de bezwaartermijn in aanmerking voor de Opdracht. Het is ook mogelijk dat er een negatieve fictieve inschrijfprijs uitkomt. Hieronder een rekenvoorbeeld, let wel deze berekening is niet specifiek voor deze aanbesteding maar dient ter illustratie:

Voorbeeld 1:

	Inschrijver 1	Inschrijver 2
Inschrijfprijs	€ 250.000,-	€ 290.000,-
Totaal aftrekbare bedragen	€ 210.000,-	€ 210.000,-
Laagste fictieve inschrijfprijs	€ 40.000,-	€ 80.000,-
	Winnaar	Geen winnaar

Voorbeeld 2:

	Inschrijver 1	Inschrijver 2
Inschrijfprijs	€ 180.000,-	€ 190.000,-
Totaal aftrekbare bedragen	€ 210.000,-	€ 210.000,-
Laagste fictieve inschrijfprijs	- € 30.000,-	- € 20.000,-
	Winnaar	Geen winnaar

Voorbeeld 3:

	Inschrijver 1	Inschrijver 2
Inschrijfprijs	€ 180.000,-	€ 220.000,-
Totaal aftrekbare bedragen	€ 210.000,-	€ 210.000,-
Laagste fictieve inschrijfprijs	- € 30.000,-	€ 10.000,-
	Winnaar	Geen winnaar

*Totaal aftrekbare bedragen is de som van de aftrekbedragen per subgunningscriterium.

Bij een gelijke score (dezelfde fictieve inschrijfprijs) van twee (2) of meerderde Inschrijvingen wordt bepaald welke van deze twee (2) of meerdere Inschrijvingen de hoogste score (hoogste aftrekbedrag) voor de subgunningscriteria heeft behaald. Deze Inschrijver komt dan na de bezwaartermijn in aanmerking voor de Opdracht. Indien ook de score voor de subgunningscriteria (aftrekbedragen) gelijk is, vindt een loting plaats. In dat geval zal bij de notaris in het bijzijn de betrokken inkoper van Hogeschool Rotterdam een objectieve loting plaatsvinden.

4.5. Fase 5: Informeren van de Inschrijvers

De gunningsbeslissing wordt gelijktijdig aan alle Inschrijvers bekendgemaakt. De winnende Inschrijver ontvangt bericht van voorlopige gunning. Deze voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid1 BW. Ook het ongebruikt verstrijken van de rechtsbeschermingstermijn leidt niet tot opdrachtverstrekking, net zomin als een vonnis in kort geding waarin de gunningsbeslissing in stand wordt gelaten. Opdrachtverstrekking vindt pas plaats door rechtsgeldige ondertekening van de Raamovereenkomst. Tot dat moment is er geen sprake van enige gebondenheid van Hogeschool Rotterdam, noch van enige verplichting tot het vergoeden van schade of kosten van welke aard dan ook.

Hogeschool Rotterdam stuurt de afgewezen Inschrijvers een brief met het beoordelingsresultaat en een motivering voor de afwijzing. Mocht u naar aanleiding van de afwijzing behoefte hebben aan een mondelinge toelichting, dan verzoekt Hogeschool Rotterdam u contact op te nemen met de contactpersoon. Evenwel schort een dergelijk verzoek de rechtsbeschermingstermijn niet op.

Hogeschool Rotterdam is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van (onderlinge) beoordelingen, vergelijkingen en prijzenbladen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Inschrijvers bekend te maken.

Bezwaar

Vanaf de datum waarop de gunningsbeslissing aan de Inschrijvers bekend is gemaakt (dagtekening van de brief), start een rechtsbeschermingstermijn van 20 kalenderdagen. Indien u zich niet kunt verenigen met het beoordelingsresultaat, kunt u binnen deze termijn uw bezwaar kenbaar maken door een kort geding aanhangig te maken bij de rechtbank in Den Haag. In dat geval schort Hogeschool Rotterdam de gunning op en zal zij het vonnis in kort geding afwachten.

De rechtsbeschermingstermijn geldt als een fatale termijn (een vervaltermijn): indien u niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig maakt, verwerkt u uw recht om op te komen tegen de gunningsbeslissing. Hogeschool Rotterdam mag dan gevolg geven aan de gunningsbeslissing en met de winnende Inschrijver een Raamovereenkomst sluiten dan wel de Opdracht gunnen. Ook heeft u dan uw recht verwerkt om middels een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen. Door het indienen van een Inschrijving gaat u hiermee akkoord.

Indien één van de Inschrijvers binnen bovengenoemde termijn een kort geding aanhangig maakt, dienen de overige Inschrijvers te interveniëren in dit kort geding, op straffe van verval van recht om alsnog op te komen tegen een, als gevolg van de uitkomst van dit kort geding, gewijzigde beslissing.

4.6. Fase 6: Opvragen bewijsmiddelen

In het kader van administratieve lastenverlichting worden de, in paragraaf 5.5, benoemde bewijsstukken alleen geverifieerd bij de Inschrijver aan wie de Hogeschool Rotterdam voornemens is om de Opdracht te gunnen. Die Inschrijver dient de betreffende bewijsstukken op verzoek van Hogeschool Rotterdam binnen zeven (7) kalenderdagen na het betreffende verzoek daartoe aan Hogeschool Rotterdam aan te leveren. Indien de inhoud van de gevraagde bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het UEA is gesteld, wordt uw Inschrijving ongeldig verklaard en wordt uw organisatie alsnog uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

5. De Inschrijver

Dit hoofdstuk geeft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen weer waaraan uw organisatie dient te voldoen. Indien uw organisatie niet kan voldoen aan de eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling.

5.1. Uitsluitingsgronden

Hogeschool Rotterdam is op zoek naar integere organisaties om de Opdracht uit te voeren. Om te toetsen of uw organisatie integer is, sluit Hogeschool Rotterdam aan bij de Uitsluitingsgronden van de Aw 2012, zoals van toepassing verklaard in het UEA.

Het UEA is het wettelijke bewijsstuk waarmee de Inschrijver verklaart aan de, in dit hoofdstuk opgenomen, Geschiktheidseisen te voldoen en dat de Uitsluitingsgronden niet op Inschrijver van toepassing zijn. Voor onderhavige aanbesteding maakt de Hogeschool Rotterdam gebruik van het UEA pdf-formulier. Voor verdere uitleg over het gebruik en invullen van het UEA zie [deze link](#).

Indien op uw organisatie, op één (of meer) van de deelnemers aan uw samenwerkingsverband of op één (of meer) derde(n) op wie uw organisatie een beroep doet in het kader van de Geschiktheidseisen een Uitsluitingsgrond van toepassing is, kan Hogeschool Rotterdam uw organisatie uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een deelnemer aan een samenwerkingsverband of op een derde op wie u een beroep doet in het kader van de geschiktheid, dan kan Hogeschool Rotterdam uw organisatie uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.2. Geschiktheidseisen

Vervolgens wordt de geschiktheid van uw organisatie voor de uitvoering van de Opdracht beoordeeld. Als uw organisatie niet voldoet aan één of meerdere van deze Geschiktheidseisen, dan kan Hogeschool Rotterdam uw organisatie uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.2.1. Financiële en economische draagkracht

Om deze Opdracht uit te voeren dient uw organisatie te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht.

Verzekering

Uw organisatie wordt geschikt geacht wanneer u gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst beschikt over een geldige bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis en minimaal € 2.000.000,- per verzekeringsjaar.

5.2.2. Technische en beroepsbekwaamheid

Uw organisatie dient te beschikken over voldoende technische en beroepsbekwaamheid om de Opdracht uit te voeren.

a. Technische bekwaamheid (referenties)

Hogeschool Rotterdam beoordeelt de technische bekwaamheid aan de hand van referenties van eerdere opdrachten. U dient bij uw Inschrijving de referenties te voegen die voldoen aan de hieronder genoemde kenmerken.

- De referentie betreft opdrachten die in de afgelopen drie jaren tot en met de datum van Inschrijving zijn uitgevoerd.
- Het betreft opdrachten op het gebied van reisagent dienstverlening en bijbehorende dienstverlening.
- De volgende kerncompetenties moeten terugkomen in de referenties:
 - Kerncompetentie 1: Uw organisatie heeft aantoonbare ervaring als intermediair voor buitenlandse reisfaciliteiten. De intermediairdiensten bestaan hierbij minimaal uit het verzorgen van internationale vlieg- en treintickets, reisvisa en het bieden van 24-uurs ondersteuning bij vragen of calamiteiten van klanten.
 - Kerncompetentie 2: Uw organisatie heeft aantoonbare ervaring als intermediair voor buitenlandse accommodatie- en verblijfsfaciliteiten. De intermediairdiensten bestaan hierbij minimaal uit het verzorgen van de boeking en vouchers/referrals voor hotelovernachtingen, inclusief eventuele autohuur, en 24-uurs ondersteuning bij vragen en calamiteiten van klanten.
- Per kerncompetentie dient maximaal één referentie aangeleverd te worden. Welke voldoet aan de volgende voorwaarden:
 - De opdrachtwaarde van de referentieopdracht bedraagt minimaal € 50.000,- op jaarbasis.
 - De referentie betreft een zakelijke klant (geen particulieren), waarbij de Inschrijver als intermediair namens de gebruikers van deze zakelijke klant en aanbieders van reis- en verblijfsfaciliteiten de hele organisatie van reizen en/of verblijven verzorgt.
 - De referentie betreft een mix van individuele gebruikers en gebruikers in groepsverband.
 - De referentie is door Inschrijver als hoofdaannemer uitgevoerd.
- Het is echter ook mogelijk dat één referentie meerdere kerncompetenties in zich heeft. Het is dus niet noodzakelijk om evenveel referenties als kerncompetenties aan te leveren. Voorbeeld: als Hogeschool Rotterdam vier kerncompetenties benoemt voldoet uw organisatie aan de eis als u twee referenties aanlevert die beide twee kerncompetenties laten zien.
- Voor het indienen van de referentie maakt u gebruik van het referentieformulier. Hierbij geldt dat per referentieformulier maximaal één referent gebruikt mag worden. Voorbeeld: indien u vier referenties wil aanleveren, dient u vier aparte referentieformulieren in.
- Als Hogeschool Rotterdam daarom verzoekt, dient u een rechtsgeldig ondertekende tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever van het referentieproject te kunnen overleggen.
- De referentie mag niet afkomstig zijn van een moeder- of zustermaatschappij van uw organisatie.
- Hogeschool Rotterdam behoudt zich het recht voor de aangeleverde informatie te verifiëren met de referent zoals genoemd op het referentieformulier.

b. Beroepsbekwaamheid

Hogeschool Rotterdam beoordeelt uw beroepsbekwaamheid aan de hand van behaalde certificeringen.

Kwaliteitszorgsysteem

Uw organisatie beschikt over een kwaliteitssysteem waarmee de interne processen op systematische wijze worden beheerst en geborgd. Dit systeem is gecertificeerd (bijv. NEN/ISO 9001) door een certificerende instantie, zoals bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012. Hogeschool Rotterdam accepteert ook certificaten of verklaringen die gebaseerd zijn op een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem. In dat geval voegt u een beschrijving van het betreffende kwaliteitsborgingssysteem toe, inclusief een beschrijving van de afwijkingen ten opzichte van NEN/ISO 9001.

5.2.3. Beroepsbevoegdheid

Uw organisatie beschikt over branche-gerelateerde certificaten/eisen om de Opdracht uit te voeren.

ANVR

Inschrijver dient te zijn aangesloten bij de reisbrancheorganisatie ANVR.

SGRZ

Inschrijver dient te zijn aangesloten bij SGRZ, een garantiefonds voor de zakelijke markt.

5.3. Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden

Het is toegestaan om de Opdracht in samenwerking met andere partijen uit te voeren. In dat geval dient u alle betrokken partijen (deelnemers aan het samenwerkingsverband en/of derde(n) op wie u een beroep doet in het kader van de Geschiktheidseisen) bekend te maken in de aanbestedingsbrief en dienen in aanvulling op uw eigen documenten, onder vermelde stukken te worden ingediend. Het is in beginsel niet toegestaan om tijdens de aanbesteding de deelnemers in het samenwerkingsverband, dan wel derden op wie een beroep wordt gedaan in het kader van de Geschiktheidseisen te wijzigen.

In het geval van een samenwerkingsverband, voor ieder van de deelnemers:

- Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA;
- Eén of meerdere ingevulde en rechtsgeldig ondertekende referentieformulieren, indien een beroep wordt gedaan op de geschiktheid van de betreffende combinant voor één of meerdere Geschiktheidseisen.

Door een UEA in te dienen bevestigt de deelnemer van het samenwerkingsverband dat zij hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit uw eventuele inschrijving op deze aanbesteding en voor de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst;

In het geval van een beroep op een derde/derden in het kader van de Geschiktheidseisen, voor ieder van die derde(n):

- Dient Inschrijver per entiteit aan te geven waar een beroep op wordt gedaan. Daarnaast dienen alle entiteiten afzonderlijk een UEA in te dienen, waarbij alleen deel II A en B, deel III en deel VI ingevuld dienen te worden.
- Eén of meerdere ingevulde en rechtsgeldig ondertekende referentieformulieren, indien een beroep wordt gedaan op de geschiktheid van de betreffende derde voor één of meerdere Geschiktheidseisen.

5.4. UEA en referenties

Om de administratieve lasten in deze fase van de aanbesteding te verlichten, zal Hogeschool Rotterdam de bewijsmiddelen voor de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen pas in de laatste fase van de aanbesteding opvragen van alleen de winnende Inschrijver. Daarom volstaat om de als Bijlage 1 bij dit Beschrijvend Document gevoegde **UEA** in te vullen, te ondertekenen en bij uw Inschrijving te voegen.

U verklaart door ondertekening van het UEA of u al dan niet kunt voldoen aan deze eisen. Ook verklaart u op eerste verzoek van Hogeschool Rotterdam in de verificatiefase de benodigde bewijsstukken en/of verklaringen zal verstrekken.

Om een indruk te krijgen van de technische bekwaamheid van uw organisatie dient u ook uw **referenties** aan uw Inschrijving toe te voegen.

5.5. Verificatie en bewijsstukken

In onderstaand overzicht vindt u terug welk bewijsstukken van u gevraagd zullen worden nadat Hogeschool Rotterdam aan u heeft medegedeeld dat zij voornemens is om de Opdracht aan u te gunnen.

Uitsluitingsgronden

- Een gedragsverklaring aanbesteden. Deze verklaring is niet ouder dan twee jaar gerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum. Voor Inschrijvers gevestigd in het buitenland geldt dat zij een gelijkwaardige verklaring uit de lidstaat waar de Inschrijver gevestigd is aanleveren.
- Een actuele verklaring van de belastingdienst waaruit blijkt dat de Inschrijver heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen.

Financiële en economische draagkracht

- Een kopie van de geldige bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringspolis.

Technische en beroepsbekwaamheid

- Een geldig kwaliteitscertificaat. Indien uw organisatie beschikt over een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem, dan voegt u een beschrijving van het betreffende kwaliteitsborgingssysteem toe, inclusief een beschrijving van de afwijkingen ten opzichte van NEN/ISO 9001.

Beroepsbevoegdheid

Een geldig bewijs van de vergunning/certificaat van de ANVR en SGRZ.