



K O N I N K L I J K E N E D E R L A N D S E  
A K A D E M I E V A N W E T E N S C H A P P E N

**BESCHRIJVEND DOCUMENT**  
**bij de Europese openbare aanbesteding**

Raamovereenkomst Zakenreizen

TenderNed-kenmerk: 253632

## Colofon

Uitgegeven door: Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen

Postadres: Postbus 19121  
1000 GC Amsterdam

Bezoekadres: Kloveniersburgwal 29  
1011 JV Amsterdam

Datum: 27 september 2022

Versie: 1

© KNAW 2022: Alle rechten voorbehouden

## **Disclaimer**

### *Opdracht*

De Aanbestedingsdocumenten zijn nog geen formele opdracht. Pas na de definitieve gunning vormen zij de basis van de daadwerkelijke Opdracht. Dat wordt vastgelegd in een ondertekende (Raam)Overeenkomst(en) tussen de Aanbestedende dienst en de gegunde Ondernemer(s).

### *Getallen*

Aantallen, hoeveelheden, waarden, bedragen, afmetingen, frequenties en dergelijke in dit Beschrijvend document zijn voorbeelden en/of inschattingen, bedoeld om een zo goed mogelijk beeld te geven van de omvang van de Opdracht. Aan deze getallen kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij anders aangegeven. Wij hanteren lokale Nederlandse tijden en datums.

### *Merkmamen*

Op de plaatsen in de Aanbestedingsdocumenten waar gesproken wordt over bepaalde merkmamen, fabricaten, typen, etc. en waarbij het (wellicht) gaat om een unieke zaak, is artikel 2.76 lid 4 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Dat betekent dat Inschrijvers aansluitend op het betreffende tekstdeel de zinsnede “of gelijkwaardig” moeten te lezen – voor zover dit niet terplekke vermeld is – tenzij expliciet anders aangegeven.

# INHOUDSOPGAVE

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdstukken &amp; Bijlagen</b>	<b>7</b>
<b>Begripsbepaling</b>	<b>9</b>
<b>1. Aanbesteding</b>	<b>12</b>
1.1 <i>Aanbestedende Dienst</i>	12
1.2 <i>Wettelijk kader</i>	12
1.3 <i>Doel</i>	12
1.4 <i>Looptijd</i>	12
1.5 <i>Percelen</i>	12
1.6 <i>Opdracht</i>	12
1.6.1 <i>Deelnemende KNAW-Instituten</i>	13
1.6.2 <i>Omvang</i>	13
1.6.3 <i>Afnameverplichting</i>	14
1.6.4 <i>Scope</i>	14
1.7 <i>Huidige en toekomstige situatie</i>	15
1.7.1 <i>Kosten</i>	15
1.7.2 <i>Reisgedrag</i>	15
1.7.3 <i>Beleid</i>	16
1.7.4 <i>Zorgplicht Opdrachtgever</i>	16
1.7.5 <i>Boeking</i>	16
1.7.6 <i>Acceptatie van nieuwe werkwijze</i>	17
1.7.7 <i>Bijzonderheden per Instituut</i>	17
1.7.7.1 <i>Bureau</i>	18
1.7.7.2 <i>DANS</i>	18
1.7.7.3 <i>Hubrecht Instituut</i>	18
1.7.7.4 <i>Huygens ING &amp; Meertens Instituut</i>	19
1.7.7.5 <i>IISG</i>	19
1.7.7.6 <i>KITLV</i>	19
1.7.7.7 <i>NIAS</i>	19
1.7.7.8 <i>NIDI</i>	19
1.7.7.9 <i>NIN</i>	19
1.7.7.10 <i>NIOD</i>	20
1.7.7.11 <i>NIOO</i>	20
1.7.7.12 <i>Rathenau Instituut</i>	20
1.7.7.13 <i>Westerdijk Instituut</i>	20
1.8 <i>Gevraagde boekopties</i>	20
1.8.1 <i>Online boekingssysteem</i>	21
1.8.2 <i>Reisconsulent</i>	22
1.9 <i>Verwerkersovereenkomst</i>	23
1.10 <i>Nadere Overeenkomsten</i>	23
1.11 <i>Planning</i>	23
<b>2. Inschrijving</b>	<b>25</b>
2.1 <i>TenderNed</i>	25
2.2 <i>Communicatie &amp; Contactpersoon</i>	25

2.3	<i>Vragenrondes</i>	25
2.4	<i>Inschrijving Indienen</i>	26
2.5	<i>Storingen</i>	26
2.6	<i>Ondertekenen &amp; Volmacht</i>	26
2.7	<i>Onduidelijkheden</i>	27
2.8	<i>Rangorde documenten</i>	27
2.9	<i>Voortgangsrisico</i>	27
2.10	<i>Vertrouwelijkheid</i>	27
2.11	<i>Gestanddoeningstermijn</i>	28
2.12	<i>Voorwaarden</i>	28
2.13	<i>Conformering</i>	28
2.14	<i>Klachtenregeling</i>	28
<b>3.</b>	<b>Beoordeling</b>	<b>29</b>
3.1	<i>Projectgroep</i>	29
3.2	<i>Fase 1: Vorm</i>	29
3.3	<i>Fase 2: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen</i>	29
3.4	<i>Fase 3: Inhoud</i>	29
3.4.1	Gunningscriterium Kwaliteit	29
3.4.2	Gunningscriterium Prijs	30
3.5	<i>Fase 4: Afronding Oordeel</i>	30
3.6	<i>Fase 5: Gunningsbeslissing</i>	30
3.7	<i>Fase 6: Verificatie</i>	30
<b>4.</b>	<b>Uitsluiting &amp; Geschiktheid</b>	<b>32</b>
4.1	<i>Algemeen</i>	32
4.2	<i>Uitsluitingsgronden</i>	32
4.2.1	Universeel Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	32
4.2.2	Bewijsstukken ter Verificatie	32
4.3	<i>Geschiktheidseisen</i>	33
4.3.1	Financiële en Economische Draagkracht	33
4.3.1.1	Controleverklaring accountant	33
4.3.1.2	Creditrating rapport	33
4.3.1.3	Verzekering	33
4.3.2	Technische en Beroepsbekwaamheid	34
4.3.2.1	Kerncompetenties	34
4.3.2.2	Referenties	34
4.3.3	Verklaring Aansprakelijkheid Concern (VAC)	34
4.4	<i>Samenwerkingsverbanden</i>	35
4.4.1	Combinaties	35
4.4.2	Onderaanneming	35
4.4.3	Beroep op derden	36
4.5	<i>Juridische Bindingen</i>	36
4.6	<i>Inschrijvers van één Concern</i>	36
<b>5.</b>	<b>Programma van Eisen</b>	<b>37</b>

<b>6. Gunning</b>	<b>38</b>
6.1 <i>Algemeen</i>	38
6.2 <i>Kwaliteit</i>	38
6.2.1 Algemeen	38
6.2.2 Beoordeling	38
6.2.3 Vormvereisten	39
6.2.4 Subgunningscriteria Kwaliteit	40
6.2.4.1 K1: Algemene dienstverlening	40
6.2.4.2 K2: Aansluiting bij onze verwachtingen	40
6.2.4.3 K3: Boekingsysteem beschrijving en test	41
6.2.4.4 K4: Duurzaamheid	41
6.3 <i>Prijs</i>	42
6.3.1 Prijzenblad invullen	42
6.3.2 Fictieve inschrijfprijs	42
6.3.3 Puntenberekening	42
6.3.4 Voorwaarden Prijs	43

# HOOFDSTUKKEN & BIJLAGEN

Beste ondernemer, dank voor uw interesse in deze aanbesteding. Dit is het Beschrijvend document, het hoofddocument van de aanbesteding. Hieronder een overzicht van de hoofdstukken en bijlagen.

## Hoofdstukken van het Beschrijvend document

Begrippenlijst	Wat wij bedoelen met belangrijke termen die beginnen met een hoofdletter.
1. Aanbesteding	Wie wij zijn, ons doel voor de aanbesteding, en onze planning.
2. Inschrijving	Over de procedure, TenderNed, vragen stellen en een inschrijving indienen.
3. Beoordeling	Hoe wij uw inschrijving in meerdere fases beoordelen.
4. Uitsluiting & Geschiktheid	Hoe wij uw organisatie beoordelen, hoe u als samenwerkingsverband kunt inschrijven, en welke verklaringen en bewijzen wij vragen.
5. Programma van Eisen	De minimale eisen die wij stellen aan de leveringen en dienstverlening. Dit hoofdstuk is opgenomen als Bijlage 10.
6. Gunning	Hoe u onze kwaliteitswensen uitwerkt en hoe u prijzen indient.

## Bijlagen

1. Vragenformulier	Vul hier uw vragen en opmerkingen in voor de vragenronde. Stuur dit vóór de vragenronde deadline naar ons via TenderNed.
2. Inschrijfformulier	Vul hier uw bedrijfsinformatie in. Als u met andere Ondernemers samenwerkt, vul dan ook in met wie en in welke vorm.
3. UEA	Uw verklaring over uw financiële toestand, bekwaamheid en geschiktheid.
4. KRF	Op dit Kerncompetentie en Referentief formulier geeft u aan dat u de kerncompetenties bezit, en geeft u een referentie als bewijs.
5. VAC	De Verklaring Aansprakelijkheid Concern vult u alleen in als uw holding of moederconcern zich garant stelt voor u.
6. Prijzenblad	Vul hier de prijzen in die u aanbiedt.
7. Checklist voor Inschrijvers	Overzicht met welke documenten u moet inleveren bij uw inschrijving.
8. Algemene Inkoopvoorwaarden KNAW 2018	De algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Opdracht. Voor zaken die niet worden genoemd in het Beschrijvend document en de andere bijlagen, geldt wat in deze algemene voorwaarden staat.
9. Regeling dienstreizenvergoeding	Onze interne regeling over dienstreizenvergoedingen (Bijlage 9a) en de bijbehorende tarieflijst (Bijlage 9b).
10. PvE	Het Programma van Eisen bevat de minimale eisen die wij stellen aan uw producten en dienstverlening.

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 11. Concept Raamovereenkomst       | De Raamovereenkomst die wij met de winnaar aangaan. Na de definitieve gunning wordt de concept Raamovereenkomst definitief.  |
| 12. Concept Verwerkersovereenkomst | De Verwerkersovereenkomst (Bijlage 12) die wij met de winnaar aangaan inclusief bijlagen A en B. Na de definitieve gunning wordt de concept Verwerkersovereenkomst definitief. |
| 13. Reisaantallen KITLV            | Reisgegevens van het KITLV (één van onze Instituten) van de jaren 2018 (Bijlage 13a), 2019 (Bijlage 13b) en 2022 (Bijlage 13c).  |
| 14. Reisaantallen NIOO             | Reisgegevens van het NIOO (één van onze Instituten) van de jaren 2018 t/m 2022   |

# BEGRIPPENLIJST

In deze Aanbesteding hebben begrippen met een beginhoofdletter de volgende betekenis:

## **Aanbestedende dienst**

De Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW), inclusief de instituten en alle andere onder haar ressorterende organisaties. Na ondertekenen van de Raamovereenkomst verandert de rol van de KNAW naar die van Opdrachtgever. Wanneer wordt gesproken over Aanbestedende dienst in de context van gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, dan gaat het om de KNAW in de rol van Opdrachtgever.

## **Aanbesteding**

De huidige procedure waarbij de Aanbestedende dienst bekend maakt een Opdracht te willen laten uitvoeren waarop Ondernemers een Inschrijving in kunnen dienen.

## **Aanbestedingsdocumenten**

Alle documenten die de Aanbestedende dienst vóór de Inschrijfdeadline op het Aanbestedingsplatform publiceert horende bij de Aanbesteding, waaronder het Beschrijvend document, alle Bijlagen, en de Nota('s) van Inlichtingen. Ook wel 'Aanbestedingsstukken' genoemd. De Aanbestedingsdocumenten worden na gunning onderdeel van de Raamovereenkomst.

## **Besteller**

Medewerker van Opdrachtgever die een reis boekt. Dit kan de medewerker zijn die zelf op reis gaat of iemand anders zoals een medewerker van het secretariaat van een KNAW-Instituut.

## **Bijlage**

Alle documenten die gepubliceerd worden op het Aanbestedingsplatform behorende bij het Beschrijvend document. De Nota('s) van Inlichtingen zijn ook Bijlagen.

## **Combinatie**

Een groep bestaande uit personen, ondernemingen, organisaties, of een combinatie daarvan, die gezamenlijk één Inschrijving indient om de producten en/of diensten te leveren die in deze Aanbesteding worden gevraagd. Deelnemers van een Combinatie zijn 'combinanten'.

## **Contractant**

De in de Raamovereenkomst genoemde wederpartij van Aanbestedende dienst/Opdrachtgever.

## **Derde**

Een natuurlijke of rechtspersoon op wie Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen.

## **(Sub)Gunningscriteria**

De criteria Prijs en Kwaliteit waarop een Inschrijving wordt beoordeeld. Binnen de criteria Prijs en Kwaliteit kunnen Subgunningscriteria (SGC) bestaan waarop een Inschrijver punten kan verdienen.

## **Inschrijfdeadline**

Het sluitingstijdstip van de inschrijftermijn waarop Inschrijvingen niet meer kunnen worden ingediend. Bij een Inschrijfdeadline van 11:00u kan een Inschrijving uiterlijk op diezelfde dag om 10:59u worden ingediend. Dit is een fatale termijn.

## **Inschrijver**

Een Ondernemer die een Inschrijving voor de huidige Aanbesteding heeft ingediend. Een Ondernemer mag slechts één (1) Inschrijving indienen.

**Inschrijving**

De Offerte die de Inschrijver op basis van de Aanbestedingsdocumenten vóór afloop van de Inschrijftermijn indient via het aanbestedingsplatform.

**Instituut**

Eén van de (onderzoeks)instituten dat in of ten dienste van de wetenschap werkzaam is, en onderdeel uitmaakt van de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen.

**Nadere Offerte**

De aanbieding die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever doet op basis van de Nadere Offerteaanvraag, onder werking van de Raamovereenkomst. De Nadere Offerte bestaat uit meerdere reisopties.

**Nadere Offerteaanvraag**

De aanvraag met nadere specificaties (zoals tijd, datum, bestemming, vervoersoptie, soort accommodatie etc.) van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het doen van een Nadere Offerte, onder werking van de Raamovereenkomst.

**Nadere Overeenkomst**

Een door Opdrachtgever geaccepteerde Nadere Offerte in de vorm van een boeking, onder werking van de Raamovereenkomst.

**Nota van Inlichtingen (NvI)**

Een document van de Aanbestedende dienst met antwoorden op geanonimiseerde vragen van Ondernemers, of waarin verduidelijkingen, toelichtingen of mededelingen zijn opgenomen. De Aanbestedende dienst publiceert de NvI op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl). De NvI is bindend en geldt boven het Beschrijvend document en de andere Bijlagen. Indien er meerdere NvI's zijn, dan geldt een nieuwe versie boven een oudere versie.

**Offerte**

De offerte die Opdrachtnemer uitbrengt naar aanleiding van een Offerteaanvraag voor een (Nadere) Opdracht, in de zin van artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek.

**Offerteaanvraag**

Document met Opdrachtbeschrijving in het kader van een (Nadere) Opdracht.

**Onderaannemer**

Een persoon, onderneming, of organisatie, bijv. een leverancier of dienstverlener, die de Opdrachtnemer inzet om een gedeelte van de opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als hoofdaannemer.

**Ondernemer**

Een aannemer (werken), leverancier (leveringen) of dienstverlener (diensten).

**Opdracht**

De opdracht zoals beschreven in alle Aanbestedingsdocumenten.

**Opdrachtgever**

De wederpartij die de Raamovereenkomst aangaat met Opdrachtnemer.

**Opdrachtnemer**

De Inschrijver die na gunning van de Opdracht een Raamovereenkomst aangaat met Opdrachtgever.

**Opschortende termijn**

Een periode van (minimaal) 20 kalenderdagen na versturing van de voorgenomen gunningsbeslissing, waarbinnen afgewezen Inschrijvers een kort geding aanhangig kunnen maken

als bezwaar tegen de voorgenomen gunningsbeslissing. Wanneer Aanbestedende dienst spreekt over 'Standstil termijn' of 'Alcatel termijn', ongeacht de precieze schrijfwijze, dan wordt daarmee de Opschortende termijn bedoeld.

### **(Raam)Overeenkomst**

De te sluiten raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, met het doel de voorwaarden vast te leggen waaronder de onder de Opdracht vallende dienstverlening en/of levering(en) verricht dient te worden. Mocht er ergens verwezen worden naar Overeenkomst dan wordt daarmee de Raamovereenkomst bedoeld.

### **Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)**

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zoals vastgesteld door het Ministerie van Economische Zaken, geeft de Inschrijver aan dat hij voldoet aan het gestelde omtrent uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden zoals verwoord in de Aanbestedingsdocumenten (met name het Programma van Eisen).

# 1. AANBESTEDING

## 1.1 Aanbestedende Dienst

De Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW) is verantwoordelijk voor verschillende onderzoeksinstituten. De KNAW en haar Instituten maken samen onderdeel uit van de KNAW als één rechtspersoon. Voor meer informatie zie: [www.knaw.nl](http://www.knaw.nl).

## 1.2 Wettelijk kader

De KNAW is aanbestedingsplichtig. Wij geven invulling aan de Aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en alle andere relevante wet- en regelgeving.

## 1.3 Doel

Het doel van deze Aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst tussen de Aanbestedende dienst en één Ondernemer voor het verzorgen van buitenlandse zakenreizen en gerelateerde dienstverlening.

## 1.4 Looptijd

De Raamovereenkomst heeft een maximale looptijd van 4 jaar en gaat in op 01 februari 2023. U doet een Inschrijving op basis van de totale 4 jaar.

De opbouw van de looptijd is 2+1+1 jaar: een initiële looptijd van twee jaar en daarna twee optie jaren. Dat wil zeggen dat na afloop van de initiële looptijd wij twee keer kunnen besluiten om de looptijd met een jaar te verlengen. Uiterlijk drie maanden voor het aflopen van de looptijd geven wij aan of wij gebruik maken van een verlenging. Er wordt niet stilzwijgend verlengd.

Als Opdrachtgever houden wij ons het recht voor om de Raamovereenkomst eenzijdig te verlengen tot maximaal 4 jaar. Ons uitgangspunt is dat we bij een goede samenwerking en service de volle 4 jaar gebruiken. Bij de beslissing tot verlengen wegen wij ook uw mening als Opdrachtnemer mee.

## 1.5 Percelen

De Opdracht is niet in percelen opgedeeld. De Opdracht bestaat uit logisch samenhangende en onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen. Ook wensen wij maar één Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat alle reizigers en Bestellers van alle KNAW-Instituten hetzelfde aanspreekpunt hebben. Dat helpt ons ook het aantal facturen te beperken en maakt een eenduidige registratie en rapportage mogelijk. Daarnaast is de opdrachtwaarde niet zo hoog dat het mkb niet mee kan dingen.

## 1.6 Opdracht

Wij gebruiken de Europese openbare procedure om de Opdracht te gunnen aan de Ondernemer die inschrijft met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Zowel Ondernemer als zijn Inschrijving moeten voldoen aan alle voorwaarden en eisen uit de Aanbestedingsdocumenten. Met de winnaar sluiten wij een Raamovereenkomst af op basis van alle Aanbestedingsdocumenten en de ingediende Inschrijving.

### 1.6.1 Deelnemende KNAW-Instituten

Deze Aanbesteding wordt KNAW-breed uitgevoerd. Alle hieronder genoemde Instituten nemen deel. Het KNAW Bureau is geen onderzoeksinstituut maar als wij in de context van deze Aanbesteding en Opdracht het woord 'Instituut' gebruiken dan bedoelen wij daar alle onderdelen van de KNAW mee, inclusief het Bureau. De Instituten zitten verspreid in verschillende plaatsen in Nederland, met name in de Randstad.

Deelnemende KNAW-Instituten		
Afkorting	Naam	
Bureau	Stafbureau KNAW	
DANS	Data Archiving and Networked Services	
Hubrecht Instituut	Hubrecht Instituut voor Ontwikkelingsbiologie en Stamcelonderzoek	
Huygens ING	Huygens Instituut voor Nederlandse Geschiedenis	Humanities Cluster (HuC)
Meertens Instituut	Internationaal Instituut voor Sociale Geschiedenis	
IISG	Meertens Instituut	
KITLV	Koninklijk Instituut voor Taal-, Land- en Volkenkunde	
NIAS	Netherlands Institute for Advanced Study in the Humanities and Social Sciences	
NIDI	Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut	
NIN	Nederlands Herseninstituut	
NIOD	NIOD Instituut voor Oorlogs-, Holocaust- en Genocidestudies	
NIOO	Nederlands Instituut voor Ecologie	
Rathenau Instituut	Rathenau Instituut	
Westerdijk Instituut	Westerdijk Fungal Biodiversity Institute	

### 1.6.2 Omvang

Wij ramen de Opdracht op € 3.000.000 excl. btw over 4 jaar. Dit bedrag bestaat uit alle reiskosten, waaronder de ticketprijzen, verblijfskosten en service-fees. Wij gaan in de raming en in deze hele Aanbesteding uit van een situatie vóór corona. De raming is nadrukkelijk een schatting want wij hebben beperkt inzicht in de totale uitgaven van vervoer en verblijf. Wij geven geen omzetgarantie.

In het geval van nieuwe reisrestricties als gevolg van onvoorziene omstandigheden, zoals rampen en pandemieën, kan de afname veranderen. Hoeveel het verandert kunnen wij niet voorspellen. Daarnaast maken Instituten vaak zelf de afweging in welke situaties welke werknemers wel en niet kunnen reizen. Voorschriften en adviezen van overheden worden in acht genomen.

De meeste Instituten registreren geen reisgegevens zoals aantallen en bestemmingen. Zij die dat wel doen, doen dat meestal in zeer beperkte mate. Hieronder een overzicht van de reisgegevens per Instituut voor zover bekend. In paragraaf 1.7.7 is het reisgedrag per Instituut beschreven zover bekend. In alle gevallen zijn de gegevens niet compleet, zie toelichting paragraaf 1.7.1.

AANTAL REIZEN PER INSTITUUT					
Bureau	Geen gegevens				
DANS	Geen gegevens				
Hubrecht Instituut	Geen gegevens				
Huygens ING	Geen gegevens	HuC aantal reizen geboekt zover bekend:			
Meertens Instituut	Geen gegevens		<u>Secretariaat</u>	<u>Medewerkers</u>	
IISG	In 2019 via secretariaat ongeveer 50 vluchten en 23 treinreizen	2017	58	318	376
		2018	92	324	416
		2019	73	356	429
		Totaal	223	998	1221
KITLV	Zie Bijlagen 13a, 13b en 13c				

NIAS	Geen gegevens
NIDI	Geen gegevens
NIN	In 2019 ongeveer 100 buitenlandse reizen
NIOD	Geen gegevens
NIOO	Zie Bijlage 14
Rathenau Instituut	Geen gegevens
Westerdijk Instituut	Geen gegevens

### 1.6.3 Afnameverplichting

Wij hebben geen afnameverplichting. Dat wil zeggen dat wij niet verplicht zijn om de leveringen en/of diensten af te nemen als wij daar geen gebruik van wensen of kunnen maken. Wij zijn alleen verplicht bij de Opdrachtnemer af te nemen als:

- wij gebruik wensen en kunnen maken van de leveringen/dienstverlening, en
- het binnen de scope van de Opdracht valt, en
- Opdrachtnemer levert volgens de voorwaarden in de Raamovereenkomst.

Als u als Opdrachtnemer niet volgens afspraak levert dan kunnen wij voor de continuïteit van onze bedrijfsvoering ergens anders bestellen. Als dat gebeurt dan gaan we ook in gesprek met u om een oplossing te vinden.

### 1.6.4 Scope

Met de term 'reizen' verstaan wij zowel vervoer als verblijf. Daaronder valt in ieder geval:

- Internationaal (tussen landen) en buitenlands (binnen een land dat niet Nederland is) vervoer per vliegtuig, trein, bus, tram, metro, (luchthaven)taxi, boot, huurauto, eventuele andere vervoersmiddelen, of een combinatie van deze; en
- Internationaal en buitenlands verblijf in hotels en andere soorten accommodaties.

Binnen de scope van de Opdracht valt het adviseren, bemiddelen, reserveren en boeken van internationale zakenreizen en bijbehorende dienstverlening. Waaronder (niet-limitatief):

BINNEN DE SCOPE
Reizen (vervoer en verblijf) van Nederland naar andere landen en terug
Verstrekken van informatie over reizen
Maken van aanbiedingen voor reizen op basis van best passende reismogelijkheid en alternatieven
Bieden van mogelijkheden die aansluiten op onze wensen om duurzaam in te kopen
Reserveren, boeken en uitgeven van reizen voor individuele reizigers en voor groepen (vanaf 3 reizigers) via 1) online boekingssysteem en 2) direct contact met reisconsulent
Het wijzigen en annuleren van reizen en terugvorderen van ongebruikte tickets
Verzorgen van benodigde (reis)documentatie
Assisteren bij en afhandelen van visumaanvragen
Aanbieden van 24/7 telefonische bereikbaarheid ter algemene ondersteuning van reizigers en het afhandelen van calamiteiten/spoedgevallen
Bieden van ondersteuning bij calamiteiten
Het (ondersteuning bieden bij het) terughalen van reizigers, waaronder uit landen die een oranje of rood reisadvies hebben gekregen van de Nederlandse regering op het moment dat de reizigers in die landen zijn
Bieden van managementinformatie inclusief duurzaamheidsaspecten zoals CO2-impact

Buiten de scope van de Opdracht vallen:

<b>BUITEN DE SCOPE</b>
Vervoer en verblijf binnen Nederland (niet inbegrepen haar overzeese gebieden).
Buitenlandse verblijven die deel uitmaken van een pakket of aanbieding wat afgenomen wordt via een andere partij die geen reisbureau is. Bijvoorbeeld bij deelname aan een conferentie, congres, samenwerking, veldwerk en dergelijke waar het verblijf inbegrepen is of met speciale korting geboekt kan worden.
Gebruik van vervoersmiddelen op de plaats van bestemming, zoals lokaal vervoer van en naar het verblijf.
Vervoer en verblijf voor gasten die vanuit het buitenland naar Nederland komen.

Als Bestellers iets willen afnemen dat buiten de scope van de Opdracht valt dan mogen zij dat wel bij u als Opdrachtnemer afnemen als het via u verkrijgbaar is. Maar Bestellers zijn dat niet verplicht.

## **1.7 Huidige en toekomstige situatie**

In deze paragraaf proberen wij u een helder beeld te geven van de huidige situatie en wat wij verwachten van de nieuwe situatie.

### **1.7.1 Kosten**

Op dit moment is er nog geen KNAW-brede overeenkomst voor zakenreizen. Ieder Instituut boekt zakenreizen op haar eigen manier. Dat loopt nu via meerdere geldstromen:

- Facturering van reizen geboekt via reisbureaus, al dan niet met voorbetalingen per KNAW-creditcard;
- Directe betalingen aan reisbureaus, boekingsplatforms, vervoersmaatschappijen en verblijfsaccommodaties via voorschotten, creditcards of met persoonlijke middelen die achteraf gedeclareerd worden.

Daarnaast zijn de geldstromen 'vervuild' met voorschotten, creditcardbetalingen en declaraties die buiten de scope van de Opdracht vallen. Het is voor ons daarom niet mogelijk een goed overzicht te krijgen van de totale kosten.

Eén van de doelen van deze Opdracht is het verminderen van het aantal geldstromen (u financiert voor en factureert aan ons). Ook is het doel om beter inzicht te krijgen in de kosten en aantallen reizen en verblijven via uw rapportages.

Daarnaast is het doel om een algemene kostenbesparing te realiseren omdat wij verwachten dat u als Opdrachtnemer gemiddeld goedkopere tickets en verblijven kunt aanbieden dan onze medewerkers zelf zouden kunnen vinden via particuliere kanalen. En dat de samenwerking met u zal leiden tot een administratieve lasten- en kostenverlichting.

### **1.7.2 Reisgedrag**

In een organisatie zoals de onze waar veel wetenschappelijk onderzoek plaatsvindt hangt de behoefte van reizen sterk af van samenwerkingen en projecten. Dit is veranderlijk en de reisbehoefte laat zich daardoor niet precies voorspellen. Wel verwachten we dat het volume de komende jaren niet radicaal zal veranderen als gevolg van wisselende projecten.

Het reisgedrag kan (tijdelijk) veranderen door externe factoren zoals lockdowns, wat invloed zal hebben op het volume. Op het moment merken we dat het aantal reizen weer aan het aantrekken is sinds de coronajaren 2020-2021. We zitten nog niet op het volume van 2019, maar we merken wel een aanzienlijke toename in de afgelopen maanden.

De andere manieren van werken en samenwerken tijdens de coronaperiode hebben waarschijnlijk wel invloed op het aantal reisbewegingen in de toekomst. De mogelijkheden van digitaal samenwerken zijn nu bekender en worden meer geaccepteerd. Hoe groot die invloed uiteindelijk zal zijn op het reisgedrag moet nog duidelijk worden.

Ook kunnen er veranderingen gaan optreden in het reisgedrag als gevolg van een steeds grotere nadruk op duurzaamheid. Denk aan minder vaak reizen of vaker reizen per trein. Veranderingen als gevolg van nadruk op duurzaamheid zullen naar verwachting op korte termijn nog geen grote impact hebben op het reisvolume.

Eén van de doelen van deze Opdracht is om beter inzicht te krijgen in het reisgedrag van onze Instituten en medewerkers via uw rapportages. Hoe gedetailleerder deze zijn, hoe beter het inzicht.

### **1.7.3 Beleid**

Wij hebben geen centraal reisbeleid. Ieder KNAW-Instituut maakt zelf de afweging of hun werknemers reizen en zo ja, welke limitaties daarbij gelden. Ook tijdens lockdowns of andere bijzondere situaties. Waar mogelijk volgen de Instituten altijd de aanbevelingen van de overheid.

Er geldt wel een KNAW-brede regeling dienstreizenvergoeding (Bijlage 9a), waarvan Artikel 4 gaat over buitenlandse dienstreizen. Wij hanteren de [Tarieflijst logies- en overige kosten van de CAO Rijk](#) (versie 01-01-2022 in Bijlage 9b).

Duurzaamheid is een belangrijk onderwerp voor ons, ondanks dat er nu nog geen KNAW-breed duurzaamheidsbeleid rondom reizen is. Het is wel mogelijk dat dit er gedurende de contractperiode komt. Dit zal invloed hebben op de keuzes die de Bestellers gaan maken.

Wij verwachten dat u onze Bestellers zoveel mogelijk reisopties kunt bieden, zodat zij zoveel mogelijk kunnen handelen naar eventueel nieuw intern beleid. Waar gevraagd verwachten wij ook dat u met ons meedenkt of en hoe toekomstig beleid kan worden uitgevoerd binnen de Opdracht. Denk bijvoorbeeld aan de inrichting van uw online boekingssysteem, standaard aan- of uitzetten van filteropties, en de soort reisopties die de reisconsulent aanbiedt.

Reizigers mogen gebruik maken van reguliere lijnvluchten, *low-cost carriers*, alternatieve luchthavens en speciale aanbiedingen.

### **1.7.4 Zorgplicht Opdrachtgever**

Als werkgever hebben wij een zorgplicht voor onze medewerkers. Tijdens de binnenlandse en buitenlandse lockdowns als gevolg van corona hebben wij ondervonden hoe belangrijk het is om snel inzicht te krijgen welke reizigers waar zaten en op welke manier zij hulp konden krijgen.

Eén van de doelen van deze Opdracht is om uw kennis en expertise als Opdrachtnemer in te kunnen zetten in het geval van calamiteiten of onverwachte situaties in binnen- en buitenland om onze zorgplicht zo goed mogelijk uit te kunnen voeren. Daaronder valt het hulp bieden aan reizigers en het direct kunnen opvragen bij u van een overzicht waar al onze reizigers zich bevinden, voor zover zij via u geboekt hebben.

### **1.7.5 Boeking**

Onder een boeking verstaan we: één persoon en één reis die op hetzelfde moment zijn besteld, al dan niet op een later moment gewijzigd. Een reis kan een aaneenschakeling zijn van meerdere verblijven, vervoerders, vervoersmomenten, transportsegmenten (*legs*) en overstappen.

Instituten boeken reizen ieder op hun eigen manier. Soms gaat dat centraal via secretariaten die vervolgens al dan niet gebruik maken van een reisbureau. Soms doen medewerkers het zelf. Vaak gebeurt beide, waarbij het secretariaat bijvoorbeeld alleen voor groepsleiders of op aanvraag reizen boekt en medewerkers in andere gevallen zelf boeken. Ook boeken sommige secretariaten alleen de vluchten of treinreizen en zijn medewerkers zelf verantwoordelijk het verblijf te boeken. Ieder Instituut is vrij in de keuze waarop zij dit inricht.

Eén van de doelen van deze Opdracht is om zoveel mogelijk keuzevrijheid te behouden van ieder Instituut om de wijze van boeken zelf te bepalen, voor zover mogelijk binnen de werking van de Raamovereenkomst.

### **1.7.6 Acceptatie van nieuwe werkwijze**

Met ingang van de Raamovereenkomst zal de manier van boeken op sommige punten veranderen voor onze medewerkers, omdat wat binnen de scope van de Opdracht valt vanaf dan bij u als Opdrachtnemer wordt geboekt. Per Instituut zal de impact daarvan in meer of mindere mate gevoeld worden. De onderstaande doelen zijn bedoeld om de acceptatie van de veranderingen te verbeteren.

Eén van de doelen van deze Opdracht is om in de nieuwe situatie goed aan te laten sluiten bij de huidige manier van boeken, onder andere door zowel via een online boekingsstelsel als via direct contact met een reisconsulent te kunnen boeken. Wij verwachten dat u bij de implementatie en gedurende de uitvoering van de Opdracht proactief contact hebt met ieder Instituut en ze informeert, adviseert en ondersteunt om ervoor te zorgen dat de uitvoering van de Raamovereenkomst goed aansluit bij ieder Instituut. Goed persoonlijk contact, korte lijnen en een vaste Reisconsulent per Instituut zijn erg belangrijk voor de acceptatie van de nieuwe werkwijze.

Ook is het een doel om een Opdrachtnemer te selecteren die onze medewerkers een grote selectie aan keuzemogelijkheden kan bieden zodat zij precies de reizen en verblijven kunnen boeken die zij willen, waaronder soort vervoersmiddel, verblijfsaccommodatie, reizen op bepaalde dagen en dagdelen. Dat zal sterk bijdragen aan de mate van acceptatie.

Daarnaast is het een doel om algemene besparingen te realiseren voor ons als Opdrachtgever, met als belangrijk bijkomend doel de acceptatie te vergroten. Het gaat specifiek om twee besparingen.

1. Enerzijds een administratieve lasten-, tijd- en kostenbesparingen voor Bestellers en financiële afdelingen. Hoe minder tijd en moeite (en dus interne kosten) het kost om te boeken, om snel contact te krijgen met u, goed geholpen te worden door u, en om een goede factuurstroom op te richten, hoe beter de acceptatie naar verwachting zal zijn.
2. Anderzijds een besparing in kosten van tickets en verblijven ten opzichte van wat reizigers zelf kunnen vinden via particuliere platforms. Inclusief een fee die in verhouding staat tot de reiskosten. Als onze medewerkers meer moeten betalen dan wat zij gewend zijn dan zal de acceptatie van de nieuwe werkwijze naar verwachting lager zijn. Het is belangrijk dat u weet dat wij reizen en verblijven niet uit een centraal budget bekostigen, maar direct uit een afdelings- of onderzoeksgroepsbudget. Iedere euro die niet uitgegeven wordt aan reizen en verblijven kan direct worden uitgegeven voor andere onderzoeksdoeleinden. Hoge reis-, verblijf- en fee-kosten zullen daarom naar verwachting niet tot een goede acceptatie van de nieuwe situatie leiden.

### **1.7.7 Bijzonderheden per Instituut**

Omdat ieder Instituut er een eigen werkwijze op nahoudt en ook in de nieuwe situatie erop na zal houden, geven wij u hieronder per Instituut een korte samenvatting van het huidige reisgedrag (zover bekend), hoe zij nu boeken en eventuele bijzonderheden. Wij verwachten dat u uw dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de behoeften van de Instituten.

Algemeen geldt dat samenreizen voor onderzoekers belangrijk is. Voor samenwerking en het binnenhalen van nieuwe projecten is het noodzakelijk dat onze medewerkers veel informele contactmomenten hebben met andere onderzoekers. Die contacten wegen mee in de keuze of er wel of niet gereisd wordt. Ook maken ze vaak het verschil tussen een geslaagde reis of niet. Het gaat daarbij zowel om informeel contact met onderzoekers van het eigen Instituut als om contacten met onderzoekers van andere Instituten en organisaties (buiten de KNAW) uit binnen en buitenland. Reizen met onderzoekers binnen het eigen Instituut en binnen de hele KNAW moeten via u te boeken zijn (groepsreizen vanaf 3 personen, maar ook samenreizen van 2 personen). Daarnaast moet u waar mogelijk faciliteren dat onze medewerkers kunnen aansluiten bij reizen die geboekt zijn door andere organisaties, zoals hetzelfde vliegtuig, trein en hotel waar gewenst. Dat voor zover die vervoersopties en verblijven nog niet volgeboekt zijn. Daarom is ook het ook van groot belang dat bij het boeken via uw online boekingsstelsel er een zo groot mogelijk aanbod van vervoersopties en verblijven voor onze Bestellers is.

Let op dat wij hieronder benoemen of Instituten ook vervoer en/of verblijf voor buitenlandse gasten boeken, maar dat valt niet binnen de scope van de Opdracht. Instituten mogen dit wel afnemen bij u.

#### **1.7.7.1 Bureau**

Vooral de afdelingen Forum, Advies en Onderzoek (FAO) en Bestuur en Directie Ondersteuning (BDO) boeken reizen. Het Congresbureau boekt ook verblijven voor gasten die naar Nederland komen. Reizen voor medewerkers worden meestal door het secretariaat geboekt via een reisbureau. Reizen voor KNAW-leden, (externe) commissieleden en sprekers die op verzoek van ons ergens heengaan of aan deelnemen worden soms ook door het secretariaat geboekt. Als medewerkers zelf boeken dan gaat dat meestal niet via een reisbureau. Aantallen van reizen worden niet bijgehouden. BDO boekt reizen voor de president van de KNAW. Een of enkele keren per jaar zijn er kennismissies die worden georganiseerd vanuit de overheid waarbij de KNAW-president aansluit (in 2022 Indonesië en Japan). Het is belangrijk dat u creatief meedenkt om ervoor te zorgen dat de reis van de president waar gewenst zoveel mogelijk samenvalt met de rest van de andere deelnemers van de kennismissie, denk aan dezelfde vlucht en hetzelfde hotel.

#### **1.7.7.2 DANS**

Reizen worden voornamelijk door het secretariaat geboekt, op aanvragen van medewerkers. Zij maken geen gebruik van een reisbureau. Een enkele keer boekt een medewerker zelf, ook zonder reisbureau. Voor corona waren er tientallen reizen per jaar, precieze aantallen worden niet bijgehouden. Van de 60 medewerkers zijn er ongeveer 15 die reizen in verband met conferenties en internationale projecten, meestal met een bestemming binnen Europa of in Noord-Amerika. Op dit moment wordt er nog niet gereisd zoals voor corona. De verwachting is dat het wel weer die richting opgaat. Het reisgedrag kan wat veranderen omdat er steeds meer nagedacht wordt of reizen echt nodig zijn. Ook wordt er steeds meer per trein gereisd.

#### **1.7.7.3 Hubrecht Instituut**

Er wordt regelmatig gereisd. Medewerkers boeken meestal zelf hun reizen. Zij doen dat niet via een reisbureau. Het secretariaat boekt vooral voor de onderzoeksgroepsleiders en gebruikt daarvoor wel een reisbureau. Goede bereikbaarheid en expertise van de reisconsulent zijn erg belangrijk voor het secretariaat. Het reisvolume zit nog niet op hetzelfde niveau als voor corona. Treinreizen worden in verband met duurzaamheid en problemen rondom Schiphol steeds belangrijker. Soms zijn er reizen naar wat minder goed bereikbare bestemmingen waarvoor goede hulp van de reisconsulent extra gewenst is. Belangrijke redenen om te reizen zijn conferenties en samenwerkingen. Soms boekt het Hubrecht ook reizen en verblijven voor gasten die naar Nederland komen.

#### **1.7.7.4 Huygens ING & Meertens Instituut**

De twee Instituten zijn hier samen genoemd omdat zij in hetzelfde gebouw gevestigd zijn en dezelfde persoon binnen het secretariaat voor beide Instituten reizen boekt. Het gaat voor beide Instituten samen naar schatting om tientallen reizen per jaar, precieze aantallen worden niet bijgehouden. Bestemmingen zijn met name conferenties, samenwerkingen en commissies. Medewerkers boeken vaak zelf reizen, soms worden reizen ook geboekt door het secretariaat. Soms boekt het secretariaat ook reizen voor gasten die naar Nederland komen.

#### **1.7.7.5 IISG**

Meestal worden reizen door het secretariaat geboekt, soms door medewerkers zelf. Simpele reizen boekt het secretariaat zonder reisbureau, voor meer complexere reizen maken ze gebruik van een reisbureau. Als medewerkers zelf boeken dan gebruiken ze daarvoor geen reisbureau. In 2019 werden er via het secretariaat ongeveer 50 vluchten en 25 treintickets geboekt. Precieze reisaantallen en bestemmingen worden niet bijgehouden. De meeste reizen zijn in verband met conferenties en samenwerkingen. Soms moeten medewerkers naar gebieden reizen met een geel of oranje reisadvies want dat hangt samen met het werk dat ze doen. U moet dat kunnen faciliteren.

#### **1.7.7.6 KITLV**

Medewerkers reizen regelmatig. Naast conferenties en samenwerkingen vindt er ook veel veldwerk plaats in het buitenland. Precieze locaties daarvan zijn afhankelijk van de projecten die lopen, maar Indonesië en het Caribisch gebied zijn en blijven belangrijke bestemmingen. Bijzonderheid is dat er binnen het Caribisch gebied en Indonesië regelmatig binnenlandse vluchten worden geboekt, ook naar moeilijker bereikbare gebieden. De meeste reizen boekt het secretariaat via een reisbureau. Het gaat dan met name om het vervoer, verblijven worden meestal door medewerkers zelf geboekt. Het secretariaat boekt soms ook reizen en verblijven voor gasten die naar Nederland komen. Zie Bijlagen 13a, 13b en 13c voor afnamegegevens.

#### **1.7.7.7 NIAS**

Er wordt weinig gereisd maar precieze data wordt niet bijgehouden. Het NIAS heeft weinig medewerkers die reizen. Als zij reizen dan voornamelijk naar conferenties. Er komen wel regelmatig gasten (zoals de NIAS Fellows) naar Nederland waar het NIAS soms ook reizen voor boekt.

#### **1.7.7.8 NIDI**

Op dit moment wordt er nog niet zoveel gereisd als voor corona maar er worden geen aantallen bijgehouden. De meeste boekingen gaan via het secretariaat die daar tot enkele jaren geleden wel een reisbureau voor gebruikte, maar het nu sinds een paar jaar zonder reisbureau doet. Een enkele medewerker boekt ook zelf reizen. Het gaat vooral om conferenties en projectreizen in het kader van samenwerkingen, met name in Europa. Reizen met groepen variërend van 2 tot ongeveer 25 personen komen ieder jaar voor. Omdat het aantal reizen samenhangt met het aantal en soort projecten is het reisgedrag moeilijk te voorspellen. Het secretariaat boekt ook regelmatig reis(onderdelen) voor gasten die naar Nederland komen.

#### **1.7.7.9 NIN**

Precieze reisaantallen worden niet bijgehouden, in 2019 waren er ongeveer 100 buitenlandse reizen. Enkele medewerkers reizen regelmatig (tot wel 5x per maand) maar de meeste medewerkers reizen hoogstens een paar keer per jaar voor conferenties en samenwerkingen. Het secretariaat boekt reizen voor groepsleiders en de directeur, dat loopt via een reisbureau. Medewerkers boeken hun reizen vaak zelf, zonder reisbureau. Via het secretariaat worden op

aanvraag ook hotels geboekt voor medewerkers, het vervoer meestal niet. Daarnaast boekt het secretariaat ook soms reizen en verblijven voor gasten die naar Nederland komen.

#### **1.7.7.10 NIOD**

De meeste reizen boekt het secretariaat zonder een reisbureau. Soms boeken medewerkers reizen ook zelf. Het NIOD heeft als eigen beleid dat reizen tot 600 km waar mogelijk met de trein worden afgelegd. Er zijn een paar medewerkers die in Londen wonen en in Amsterdam werken. Voor hen is de treinverbinding tussen Amsterdam en Londen vaak te langzaam waardoor zij wel vliegen. Het secretariaat boekt soms ook reizen en verblijven voor gasten die naar Nederland komen. Hoeveel er gereisd wordt hangt samen met de projecten die lopen, dat is niet goed te voorspellen. Wel zijn er ieder jaar conferenties waar medewerkers heengaan. Populaire reisbestemmingen zijn Londen en Berlijn. Daarnaast ook Indonesië en binnenkort Afghanistan. Precieze aantallen reizen zijn niet bekend, het gaat naar schatting om tientallen reizen per jaar. Er zijn ongeveer 20-30 medewerkers die af en toe reizen.

#### **1.7.7.11 NIOO**

Het secretariaat boekt reizen via een reisbureau. Ook worden er reizen door medewerkers zelf geboekt, dat gaat dan niet via een reisbureau. Zeer gedetailleerde reisgegevens en bestemmingen worden niet bijgehouden, maar in 2018 en 2019 ging het om ongeveer 150 reizen per jaar (zie Bijlage 14 voor verdere reisgegevens). Het gaat met name om conferenties, samenwerkingen en veldwerk.

#### **1.7.7.12 Rathenau Instituut**

Op dit moment wordt er weinig gereisd. Het gaat om ongeveer 3 reizen per maand vooral binnen Europa en met de trein waar mogelijk. Met name voor conferenties en internationale samenwerkingen. Medewerkers boeken hun reizen zelf. Het secretariaat boekt voor de directeur en soms ook voor buitenlandse gasten. Er wordt geen gebruik gemaakt van een reisbureau. Vóór corona werd er meer gereisd, toen werd wel gebruik gemaakt van een reisbureau om vervoer en soms ook verblijf te boeken. Hoe het reisgedrag in de toekomst zal zijn is nog onbekend. In het kader van duurzaamheid denkt men steeds meer na of een internationale reis noodzakelijk is en zo ja, welk vervoermiddel het meest geschikt is.

#### **1.7.7.13 Westerdijk Instituut**

Op dit moment wordt er nog niet zoveel gereisd als voor corona. De meeste reizen worden door het secretariaat geboekt, meestal niet via een reisbureau tenzij het complexe reizen zijn. Enkele medewerkers boeken zelf reizen, ook zonder reisbureau. Soms boekt het secretariaat reizen voor gasten die naar Nederland komen. De meeste reizen gaan naar conferenties en samenwerkingen, in mindere mate wordt ook gereisd voor (langduriger) veldwerk. Er is weinig inzicht in hoeveel en waarheen gereisd wordt. Op het moment zijn Amerika, Zuid-Afrika en Europese bestemmingen zoals Brussel het meest populair, maar dat kan in de loop van de tijd veranderen.

### **1.8 Gevraagde boekopties**

Wij verwachten dat u ons minimaal twee manieren van reizen boeken aanbiedt:

- 1) boeken via een online boekingsstelsel; en
- 2) boeken via een reisconsulent.

Wat wij verwachten van deze twee manieren van boeken staat hieronder. Naar verwachting zal van beide manieren gebruik worden gemaakt om reizen te boeken, maar hoe vaak van de ene en hoe vaak van de andere manier kunnen we niet zeggen. Dat zal per Instituut verschillen.

Boekingen mogen alleen worden gedaan door gemandateerde Bestellers. Het verschilt per Instituut welke personen en functionarissen gemandateerd zijn. We verwachten dat u tijdens de implementatie hierover met ieder Instituut in gesprek gaat om het voor ieder Instituut op een zo optimaal mogelijke manier in te regelen.

Wij verwachten dat de reisopties die u aanbiedt in het algemeen een voldoende lange geldigheid hebben zodat onze medewerkers tijd hebben om een keuze te kunnen maken. Bij standaard tijdig aangevraagde reisaanvragen verwachten wij dat de reisopties minimaal 3 dagen geldig zijn.

Let op dat er in het Programma van Eisen (PvE) ook eisen staan die van invloed zijn op de boekopties en workflows.

### 1.8.1 Online boekingsysteem

Onder het online boekingsysteem verstaan wij een real-time digitaal online platform (bijvoorbeeld in de vorm van een webshop en bij voorkeur bereikbaar via webbrowser) waarin wij bij u onder andere informatie over reizen kunnen vinden, reizen kunnen samenstellen, reizen kunnen reserveren en boeken, en profielinformatie kunnen inzien en bijwerken.

Het online boekingsysteem is een losstaand boekingskanaal naast dat van de reisconsulent. De manier van boeken is geautomatiseerd en er is in principe geen tussenkomst van een persoon zoals een reisconsulent. De Besteller boekt de reis geheel zelfstandig en er is geen persoonlijk contact tot en met de boekingshandeling, tenzij er vragen of onduidelijkheden zijn van uw of onze kant. Het moet mogelijk zijn om contact op te nemen met u om ondersteuning te krijgen bij het boeken.

Via uw boekingsysteem moeten in ieder geval eenvoudige reizen geboekt kunnen worden, bijvoorbeeld A-B-A reizen met een enkel verblijf of A-B-C-(B-)A reizen met meerdere verblijven. Wij verwachten dat in uw boekingsysteem in ieder geval onderstaande workflow aangehouden kan worden en dat eenvoudige groepsreizen (vanaf 3 reizigers) ook via het boekingsysteem kunnen worden geboekt. Na gunning stemt u de precieze workflow af met ieder Instituut.

WORKFLOW ONLINE BOEKINGSSYSTEEM	
1.	Besteller opent het online boekingsysteem om een reis (vervoer en/of verblijf) te boeken.
2.	Besteller vult reiswensen in (reisdatum, startlocatie, bestemming(en), vervoersmiddel, soort verblijfsaccommodatie, etc.). Dit is de reisaanvraag.
3.	Besteller ziet ten minste (indien beschikbaar) drie reisopties op basis van de reiswensen. De reisopties nemen alle eisen uit het PvE in acht en bestaan uit: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Goedkoopste optie met meest directe reisverbinding;</li> <li>2. Meest overeenkomend met reiswensen;</li> <li>3. Meest duurzame optie.</li> </ol> Het staat aangegeven bij de reisoptie om welke optie het gaat zodat de Besteller goed geïnformeerd een doelmatige en economische keuze kan maken. Ook staat aangegeven hoe lang de reisopties geldig zijn of binnen welke termijn gereserveerd/geboekt moet worden.
4.	Besteller kiest de reisoptie en maakt eventueel een reservering aan. Als de Besteller voor een reservering kiest dan krijgt Besteller per e-mail een bevestiging van de reservering en wordt aangegeven hoe lang de reservering geldig is of binnen welke termijn de reservering moet worden omgezet tot definitieve boeking. Als er een optie tot reserveren beschikbaar is dan moet Besteller altijd de mogelijkheid krijgen dat te kiezen.
5.	Besteller krijgt uiterlijk op dit moment goedkeuring voor de reis vanuit de betreffende budgethouder/leidinggevende en ontvangt eventueel een referentienummer. De goedkeuring is een intern proces binnen het Instituut en zal waarschijnlijk vaak buiten het boekingsysteem plaatsvinden. Maar het moet ook mogelijk zijn om de goedkeuring via het boekingsysteem te laten verlopen als een Instituut dat wenst.

6.	Besteller vult alle verplichte gegevens in die nodig zijn voor de definitieve boeking, zoals Instituutsnaam, afdeling, kostenplaats, eventuele referentienummer, noodzakelijke persoonsgegevens reiziger.
7.	Besteller maakt de boeking definitief, wat alleen mogelijk is als de verplichte gegevens ingevuld zijn.
8.	Besteller ontvangt de bevestiging van de boeking met vermelding van alle relevante reisgegevens, reisinformatie en reisadviezen.

### 1.8.2 Reisconsulent

Met de reisconsulent bedoelen we één of meerdere deskundige consulenten waar wij informatie over reizen kunnen opvragen, reizen kunnen samenstellen, en reizen kunnen reserveren en boeken. Het gaat om een service op afstand, geen in-house service waar uw medewerkers bij ons op locatie komen werken.

De reisconsulent is een levend persoon en geen automatisch bandje, computer, AI of andere vormen van geautomatiseerde beantwoording. Het is toegestaan dat genoemde vormen gebruikt worden ter triage van vragen, maar het moet altijd mogelijk zijn om gemakkelijk en snel door uw reisconsulent te woord te worden gestaan. De reisconsulent is in ieder geval per e-mail en per telefoon bereikbaar.

Via de reisconsulent moeten zowel eenvoudige als complexere reizen te boeken zijn, zowel individuele reizen als groepsreizen (vanaf 3 reizigers). Onder complexere reizen verstaan wij onder andere reizen met meerdere bestemmingen en/of vervoersmiddelen, met minder gebruikelijke bestemmingen, en met specifieke of uitzonderlijke wensen of eisen.

Wij verwachten dat in ieder geval onderstaande workflow aangehouden kan worden bij boekingen via de reisconsulent. Na gunning stemt u de precieze workflow af met ieder Instituut.

WORKFLOW REISCONSULENT	
1.	Besteller neemt contact op met de reisconsulent om een reis (vervoer en/of verblijf) te boeken.
2.	Besteller geeft reiswensen aan (reisdatum, startlocatie, bestemming(en), vervoersmiddel, soort verblijfsaccommodatie, etc.). Dit is de reisaanvraag. De Besteller mag voorstellen doen van zelf-gevonden reizen, maar dat hoeft nadrukkelijk niet.
3.	Besteller krijgt per e-mail binnen de responstijd van maximaal 6 werkuren (zie PvE eis DIE-04) indien beschikbaar ten minste drie reisopties op basis van de reiswensen. De reisopties nemen alle eisen uit het PvE in acht en bestaan uit: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Goedkoopste optie met meest directe reisverbinding;</li> <li>2. Meest overeenkomend met reiswensen;</li> <li>3. Meest duurzame optie.</li> </ol> Het staat aangegeven bij de reisoptie om welke optie het gaat zodat de Besteller goed geïnformeerd een doelmatige en economische keuze kan maken. Ook staat aangegeven hoe lang de reisopties geldig zijn of binnen welke termijn gereserveerd/geboekt moet worden.
4.	Besteller kiest een reisoptie en maakt eventueel een reservering aan, of wijst alle opties af. In het geval van afwijzing doet de reisconsulent een nieuw aanbod met drie reisopties en houdt rekening met de reden van afwijzen. <p>Als de Besteller voor een reservering kiest dan krijgt Besteller per e-mail een bevestiging van de reservering en wordt aangegeven hoe lang de reservering geldig is of binnen welke termijn de reservering moet worden omgezet tot definitieve boeking. Als er een optie tot reserveren beschikbaar is dan moet Besteller altijd de mogelijkheid krijgen dat te kiezen.</p>
5.	Besteller krijgt uiterlijk op dit moment goedkeuring voor de reis vanuit de betreffende budgethouder/leidinggevende en ontvangt eventueel een referentienummer. De goedkeuring is een intern proces binnen het Instituut, de reisconsulent heeft hier geen rol in.

6.	Besteller geeft alle verplichte gegevens door die nodig zijn voor de definitieve boeking, zoals Instituutsnaam, afdeling, kostenplaats, eventuele referentienummer, noodzakelijke persoonsgegevens reiziger.
7.	Reisconsulent maakt de boeking definitief, wat alleen mogelijk is als de verplichte gegevens doorgegeven zijn.
8.	Besteller ontvangt de bevestiging van de boeking met vermelding van alle relevante reisgegevens, reisinformatie en reisadviezen.

## 1.9 Verwerkersovereenkomst

Omdat u bij uitvoer van de Opdracht persoonsgegevens van onze medewerkers verwerkt zien wij u als verwerker. Daarom sluiten wij met de winnaar van de Aanbesteding ook een verwerkersovereenkomst. De concept verwerkersovereenkomst vindt u als Bijlage 12 (met bijbehorende formulieren 12A en 12B). Na gunning van de Opdracht wordt de verwerkersovereenkomst definitief. Vragen hierover stelt u in de vragenronde. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst zijn onze Functionarissen Gegevensbescherming uw inhoudelijke aanspreekpunt rondom AVG-gerelateerde zaken.

### 1.10 Nadere Overeenkomsten

Als wij reisopties aanvragen via het online boekingsstelsel en/of via de reisconsulent dan noemen we dat een Nadere Offerteaanvraag. De Nadere Offerteaanvraag vindt altijd plaats onder werking van de Raamovereenkomst. De reisopties die u aanbiedt zijn de Nadere Offerte. Als wij een van de Nadere Offertes (één van de reisopties) accepteren en boeken, dan is dat een Nadere Overeenkomst (boeking) tussen u en ons.

Alle Nadere Overeenkomsten die bij u zijn gedaan vóórdat de Raamovereenkomst afloopt, maar waarvan de uitvoeringsdatum, reisdatum en/of facturatie datum ligt nádat de Raamovereenkomst afloopt, vallen nog steeds onder het regime van de Raamovereenkomst. U moet deze Nadere Overeenkomsten zoals overeengekomen uitvoeren.

### 1.11 Planning

Op 27 september 2022 hebben wij de aankondiging van de Opdracht verzonden naar [TenderNed](#) en [Tenders Electronic Daily](#). Daarmee is de aanbestedingsprocedure gestart.

Hieronder staat onze planning. Wij behouden ons het recht voor de planning tijdens de Aanbesteding aan te passen. Als we dat doen, dan publiceren wij de aanpassing via een Nota van Inlichtingen op TenderNed. Kijk daarom voor de meest actuele planning altijd op TenderNed, de planning daar is leidend.

Activiteit	Datum
Publiceren Aanbesteding op TenderNed	Week 39: dinsdag 27 september 2022
Deadline vragenstellen 1	Week 43: maandag 24 oktober 2022
Publicatie Nota van Inlichtingen	Week 44: donderdag 3 november 2022
Deadline vragenstellen 2 vervolgvragen	Week 45: donderdag 10 november 2022
Publicatie laatste Nota van Inlichtingen	Week 46: dinsdag 15 november 2022
Inschrijfdeadline	Week 48: maandag 28 november 2022 om 10:30 uur
Beoordeling Inschrijvingen	Week 48-50: 28 november – 16 december 2022
Beoordelingsvergadering	Week 50: 12 december – 16 december 2022
Uitbrengen gunningsadvies KNAW	Week 51: 19 december – 23 december 2022

Verzenden gunningsbeslissing	Week 51: vrijdag 23 december 2022
Start Opschortende termijn	Week 51: zaterdag 24 december 2022
Einde Opschortende termijn	Week 03: donderdag 19 januari 2023
Versturen definitieve gunning	Week 03: vrijdag 20 januari 2023
Ondertekening Raamovereenkomst	Week 03-05: 20 januari – 31 januari 2023
Ingangsdatum Raamovereenkomst	Week 05: woensdag 01 februari 2023

## 2. INSCHRIJVING

### 2.1 TenderNed

Deze Aanbesteding gebeurt digitaal. We gebruiken daarvoor het platform [TenderNed](#). Alle communicatie en de Inschrijving gaan verplicht via TenderNed. Op TenderNed staat [hier](#) uitgelegd hoe u er als ondernemer gebruik van kunt maken. U heeft een account met eHerkenning nodig. Als u vragen heeft over TenderNed of uw account kunt u contact opnemen met de [servicedesk](#).

### 2.2 Communicatie & Contactpersoon

Alle communicatie rondom de Aanbesteding gaat verplicht via de “Berichten” module van TenderNed. Daarmee communiceert u direct met onze contactpersoon de heer Reintjes (inkoopadviseur). Wij maken geen gebruik van de “Vraag en antwoord” module. Vragen die u per ongeluk toch indient via “Vraag en antwoord” zijn voor alle ondernemers te zien.



U mag geen contact hebben over deze Aanbesteding met leden van de projectgroep of andere medewerkers van de KNAW. Als u dat wel doet, kunnen wij u uitsluiten van de Aanbesteding. U mag wel contact opnemen met medewerkers van de KNAW als u een referentie wilt opvragen waarvan wij opdrachtgever zijn.

### 2.3 Vragenrondes

In de twee vragenrondes kunt u vragen stellen of opmerkingen maken over alle documenten en de procedure. Verbeteringen of voorstellen tot aanpassing van bepaalde eisen geeft u ook in de vragenrondes door. Gebruik ook hier niet de “Vraag en antwoord” maar de “Berichten” module.



Vul uw vragen in op Bijlage 1 en stuur het document naar ons via de Berichten module. Doe dat steeds vóór de deadline van de vragenronde (zie planning in paragraaf 1.11).

In vragenronde 1 kunt u alle vragen stellen. In vragenronde 2 alleen nog vervolgvragen. Ons uitgangspunt is dat wij geen vragen meer beantwoorden nadat de deadline van vragenronde 2 is verstreken. Mocht u toch een zeer belangrijke vraag of opmerking hebben kunt u die alsnog sturen. Wij beslissen dan of we het belangrijk genoeg vinden om die te beantwoorden. Als we de vraag wel beantwoorden dan kunnen we ook de Inschrijfdeadline aanpassen, maar dat zijn wij niet verplicht.

Alle vragen en antwoorden publiceren wij openbaar op TenderNed in de vorm van een Nota van Inlichtingen. Dat doen wij in ieder geval na afloop van iedere vragenronde. Als wij dringende vragen krijgen kunnen wij ervoor kiezen om een extra Nota te publiceren met ons antwoord op een deel van de vragen. Een extra Nota heeft geen effect op de vragenrondes, die lopen gewoon door zoals gepland.

Het is uw eigen verantwoordelijkheid om de Nota's te downloaden. In de Nota noemen wij uw naam en de naam van uw organisatie niet. Wel nemen we uw vraag identiek over. Zorg daarom dat u geen vragen stelt waarin bedrijfsgevoelige informatie staat. Mocht dat toch niet mogelijk zijn, geef dat dan aan bij uw vraag. Dan nemen wij contact met u op.

## 2.4 Inschrijving Indienen

U moet uw Inschrijving voor de Inschrijfdeadline indienen op TenderNed. Als u te laat bent met inleveren dan moeten wij u uitsluiten. Uw Inschrijving moet volledig zijn, anders kunt u uitgesloten worden van de Aanbesteding. In Bijlage 7 vindt u een checklist van de documenten die bij uw Inschrijving moeten zitten. Iedere Ondernemer mag maar één Inschrijving indienen.

Uw Inschrijving moet u in de zogenaamde "kluis" van TenderNed uploaden. Wij accepteren geen inschrijvingen via de Berichtenmodule in TenderNed, en ook niet via e-mail, post of fax.

Wij hebben gemerkt dat er soms problemen zijn bij het indienen van een Inschrijving via bepaalde internet browsers. Ons advies is om geen gebruik te maken van Internet Explorer, Microsoft Edge of Safari. Over gebruik van Chrome en Firefox hebben wij geen klachten ontvangen.



## 2.5 Storingen

Het kan voorkomen dat TenderNed last heeft van een storing. TenderNed meldt storingen via het [Twitteraccount](#). Als er een storing is vlak voordat de Inschrijfdeadline afloopt, dan informeert TenderNed ons. Ook kunnen er andere storingen zijn, zoals van het elektriciteitsnet of van een internetaanbieder.

Als u door een storing niet op tijd uw vragen of zelfs uw hele Inschrijving niet kunt indienen, neem dan zo snel mogelijk contact op met de Aanbestedende dienst via het centrale telefoonnummer: 020 551 0700 (buiten Nederland: +31 20 551 0700). Maak zo mogelijk ook screenshots van de storing. Na een storing kijken we wat onze vervolgacties zijn, bijvoorbeeld het verlengen van een deadline.

Onder storingen verstaan wij in ieder geval niets wat door eigen schuld gebeurt. Ook gebruik van de verkeerde webbrowser is geen storing. Verder bekijken we per geval wat we als storing accepteren.

## 2.6 Ondertekenen & Volmacht

Sommige documenten bij uw Inschrijving moet u ondertekenen. Het is belangrijk dat ze ondertekend worden door iemand die daartoe bevoegd is, anders is uw Inschrijving niet rechtsgeldig. Of iemand bevoegd is staat op uw KvK-uitreksel, of op het uittreksel van een ander nationaal handelsregister als uw bedrijf niet (ook) in Nederland gevestigd is.

Op het uittreksel staat wat de geldigheid en de (prijs)bevoegdheid is van degene die ondertekent. Wij controleren alle handtekeningen aan de hand van het uittreksel. Als iemand ondertekent die niet op het uittreksel staat, dan moet diegene een volmacht hebben. Dat volmacht moet de juiste bevoegdheid geven en moet geldig zijn op het moment van tekenen. Lever een volmacht altijd meteen in met uw Inschrijving.

Vul het Inschrijfformulier (Bijlage 2) in en onderteken het. Deze handtekening en de handtekening op het prijzenblad zijn de belangrijkste twee handtekeningen voor de hele Inschrijving.

## 2.7 Onduidelijkheden

Wij hebben de Aanbestedingsdocumenten met grote zorg gemaakt. Maar het kan zijn dat er iets onduidelijk is, bijvoorbeeld omdat er iets mist of omdat er een fout of tegenstrijdigheid in staat. Als er iets onduidelijk is, meld dat dan bij ons in de vragenronde. Dan kunnen wij er nog iets aan doen. Na de vragenrondes behandelen wij onduidelijkheden in principe niet meer.

Volgens jurisprudentie (Grossmann-arrest, zaak C-230/02) moet u zich hierin proactief opstellen. Als u dat niet doet, dan kunt u de onduidelijkheden na de Inschrijfdeadline niet gebruiken als basis voor een klacht of rechtszaak. U moet de inhoud van de documenten dus goed controleren. Als u een Inschrijving indient, dan gaan wij ervan uit dat u zich de inhoud van de Aanbestedingsdocumenten eigen heeft gemaakt. Met uw Inschrijving accepteert u de verantwoordelijkheid over de inhoud. De gevolgen van de onduidelijkheden zijn dan voor uw risico.

## 2.8 Rangorde documenten

Er kunnen tegenstrijdige dingen staan in de Aanbestedingsdocumenten. Soms zijn tegenstrijdigheden het natuurlijke gevolg van hoe specifiek de documenten zijn. Zo zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden niet specifiek voor deze Aanbesteding geschreven, maar het Beschrijvend document wel. Daarom geldt deze rangorde van de documenten in aflopende prevalentie:

1. Nieuwste Nota van Inlichtingen;
2. Eerdere Nota('s) van Inlichtingen;
3. Beschrijvend document;
4. Programma van Eisen;
5. Concept Raamovereenkomst;
6. Overige Bijlagen;
7. Algemene Inkoopvoorwaarden KNAW 2018.

## 2.9 Voortgangsrisico

Wij behouden ons het recht voor om de Aanbesteding tijdelijk of definitief te stoppen.

Bijvoorbeeld wanneer wij (onverwachts):

- niet beschikken over voldoende financiële middelen;
- geen positieve besluitvorming hebben over de (voorgenomen) gunning;
- de inhoud van de Opdracht moeten aanpassen, bijvoorbeeld doordat beleid, wetgeving of regelgeving verandert;
- naar ons oordeel geen passende Inschrijving hebben ontvangen;
- geen marktconforme Inschrijvingen hebben ontvangen.

Zolang wij de Opdracht nog niet formeel gunnen, zijn wij niet aansprakelijk voor dit voortgangsrisico. U kunt er geen rechten aan ontleen en wij zijn niet schadelijkt. Als u een Inschrijving indient, accepteert u dat u voor eigen rekening en risico meedoet aan de Aanbesteding.

## 2.10 Vertrouwelijkheid

Wij behandelen uw informatie vertrouwelijk. Uw vragen en Inschrijving delen wij alleen met medewerkers die het vanuit hun functie nodig hebben. U mag alle informatie die u in deze Aanbesteding krijgt alleen gebruiken voor deze Aanbesteding. U mag geen informatie publiek maken. Na gunning mag u alleen met onze schriftelijke toestemming publiciteit maken.

## 2.11 Gestanddoeningstermijn

Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 4 maanden vanaf de Inschrijfdeadline. In deze termijn is uw Inschrijving onherroepelijk. In het geval van een kort geding wordt deze termijn automatisch verlengd tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak.

## 2.12 Voorwaarden

Op deze Opdracht zijn alleen onze voorwaarden van toepassing, waaronder alle voorwaarden in de Aanbestedingsdocumenten inclusief de Algemene Inkoopvoorwaarden KNAW 2018 (Bijlage 8). Uw eigen voorwaarden of die van derden zijn niet van toepassing en wijzen we uitdrukkelijk van de hand.

Als wij afwijken van de Algemene Inkoopvoorwaarden KNAW 2018 dan staat dat in de Aanbestedingsdocumenten die een hogere rangorde hebben (paragraaf 2.8). Wij kunnen het ook naar u communiceren via de Nota van Inlichtingen als antwoord op een vraag. Als u een Inschrijving indient, verklaart u zich akkoord met alle voorschriften, eisen en voorwaarden in de Aanbestedingsdocumenten.

## 2.13 Conforming

Uw Inschrijving moet voldoen aan deze eisen:

- Uw Inschrijving is in de Nederlandse taal geschreven;
  - o Als u van een gevraagd bewijsstuk (zoals bewijs van verzekering of technische specificaties) geen Nederlandse versie heeft dan moet het stuk in het Engels zijn.
- Uw Inschrijving is gebaseerd op onze eisen en wensen. Beperk het aanbieden van alternatieve diensten en producten tot een minimum. Wij accepteren geen varianten zoals bedoeld in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet 2012;
- Met uw Inschrijving gaat u akkoord met de procedures zoals beschreven in dit Beschrijvend document, waaronder de wijze van beoordelen;
- Aan uw Inschrijving zijn voor ons geen kosten verbonden. U draagt uw eigen kosten. Er is pas sprake van (financiële) gebondenheid als de Raamovereenkomst tussen u en ons getekend is. Als uitzondering hierop geldt voorschrift 3.8B uit de [Gids Proportionaliteit](#): als die situatie zich voordoet dan handelen wij zoals beschreven in dat voorschrift;
- U moet ons bewijsstukken sturen, maar niet meteen alle. In hoofdstuk 4 staat welke stukken wij wanneer nodig hebben. Wij hebben het recht om op een later moment alsnog te vragen om bewijsstukken te sturen. Die stuurt u dan binnen tien werkdagen naar ons. Als de bewijsstukken niet kloppen met uw verklaringen in uw Inschrijving dan kunnen wij u uitsluiten van de Aanbesteding. Wij kunnen ook meteen de Raamovereenkomst met u opzeggen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten of schade;
- Alle gegevens en informatie uit uw Inschrijving zijn naar waarheid ingevuld. U kunt uw hele Inschrijving gestand doen. Wij behouden ons het recht voor op schadevergoeding en/of het opzeggen en/of het ontbinden van de Raamovereenkomst als dat niet het geval is, of als u niet kunt nakomen wat u aangeboden heeft.

## 2.14 Klachtenregeling

Onze klachtenprocedure “Klachtenafhandeling bij aanbesteden” is [hier](#) gepubliceerd. U kunt een klacht indienen bij ons meldpunt op het e-mailadres: [aanbestedingsklachten@knaw.nl](mailto:aanbestedingsklachten@knaw.nl). De klacht wordt door een onafhankelijke inkoopmanager in behandeling genomen.

## 3. BEOORDELING

### 3.1 Projectgroep

De projectgroep heeft de Aanbestedingsdocumenten opgesteld. Zij voeren ook de Aanbesteding uit en beoordelen de Inschrijvingen. U mag geen contact opnemen met deze personen, zie paragraaf 2.2. Als een lid van de projectgroep onverwacht niet kan beoordelen dan zoeken wij een passende vervanger. Wij houden rekening met diens beschikbaarheid, ervaring en rol binnen de KNAW.

Functionaris	Beoordeelt
Drie secretariaal medewerkers	Kwaliteit K1 t/m K4
Coördinator duurzaamheid	Kwaliteit K4 (Duurzaamheid)
Inkoopadviseur	Vorm, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen, Prijs

### 3.2 Fase 1: Vorm

Wij beoordelen eerst de vorm, volledigheid en geldigheid van uw Inschrijving. Die moet kloppen met de eisen uit de Aanbestedingsdocumenten. Als uw Inschrijving hier niet aan voldoet moeten wij u uitsluiten, tenzij herstel is toegestaan. Hierin volgen wij de wetgeving en jurisprudentie.

Let in het bijzonder op deze vormeisen. Deze mag u meestal niet meer herstellen:

- Inschrijving op tijd in de kluis van TenderNed, vóór de Inschrijfdeadline (paragraaf 2.4);
- Alle handtekeningen zijn rechtsgeldig (paragraaf 2.6);
- Inschrijving in het Nederlands geschreven (paragraaf 2.13);
- Inschrijving is volledig (zie Bijlage 7: Checklist voor Inschrijvers).

U hoeft niet alle bewijsstukken meteen bij de Inschrijving in te dienen. In de Checklist voor Inschrijvers (Bijlage 7) staat welke documenten in uw Inschrijving moeten zitten.

### 3.3 Fase 2: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

U moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen met uw Inschrijving. Daarmee controleren wij of u valt onder een uitsluitingsgrond, zie paragraaf 4.2. Daarna beoordelen wij of u voldoet aan de geschiktheidseisen, zie paragraaf 4.3. Om beide redenen kunt u uitgesloten worden.

Als wij geen geldige Inschrijvingen ontvangen, gunnen wij de Opdracht niet.

### 3.4 Fase 3: Inhoud

De projectgroep beoordeelt de inhoud volgens de uitvraag in Hoofdstuk 6. Er zijn twee Gunningscriteria: Kwaliteit en Prijs. Kwaliteit is opgedeeld in onderdelen, de zogenaamde Subgunningscriteria. U herkent Subgunningscriteria aan de letter K (kwaliteit) en een nummer. Bijvoorbeeld K1 en K2. Ieder (Sub)Gunningscriterium heeft een maximale puntenscore. Hoe hoger de maximale puntenscore, hoe belangrijker het (Sub)Gunningscriterium.

#### 3.4.1 Gunningscriterium Kwaliteit

De projectgroep beoordeelt de kwaliteit eerst individueel met een percentagescore en een motivatie. In de hele kwaliteitsbeoordeling kennen de beoordelaars de ingediende prijzen nog niet. Tijdens de beoordelingsvergadering komt de projectgroep tot een consensusscore per

Subgunningscriterium. Als dat niet mogelijk is wordt het gemiddelde van de individuele beoordelingen de consensusscore.

Wij vermenigvuldigen de consensusscore per Subgunningscriterium met het bijbehorende maximale aantal punten. Dat geeft een gewogen score per Subgunningscriterium. Die tellen wij bij elkaar op tot de totaalscore Kwaliteit.

### **3.4.2 Gunningscriterium Prijs**

U vult het Prijzenblad (Bijlage 6) in, ondertekent het rechtsgeldig en levert het in met uw Inschrijving. Op het Prijzenblad wordt automatisch een fictieve inschrijfprijs berekend. De Inschrijving met de laagste inschrijfprijs krijgt de volledige punten, de overige Inschrijvingen naar rato minder volgens de formule genoemd in Hoofdstuk 6.

### **3.5 Fase 4: Afronding Oordeel**

Wij tellen alle punten van Prijs en Kwaliteit bij elkaar op om te komen tot de eindscore. Op basis van de eindscore rangschikken wij alle Inschrijvingen. De winnaar is de Inschrijver wiens Inschrijving de hoogste eindscore heeft gehaald en dus bovenaan in de rangorde staat.

Als twee of meer Inschrijvingen dezelfde winnende eindscore hebben, dan wint de Inschrijver met de hogere score op Kwaliteit. Als de scores op Kwaliteit ook hetzelfde zijn, dan vergelijken we de scores per Subgunningscriterium Kwaliteit te beginnen bij die met de zwaarste weging, en daarna in aflopende zwaarte. Mocht er dan nog steeds geen winnaar aan te wijzen zijn, dan loten we om de winst. We stellen de betreffende Inschrijvers gelijktijdig op de hoogte over waar, wanneer en door wie de loting wordt gehouden. De betreffende Inschrijvers mogen bij de loting aanwezig zijn.

### **3.6 Fase 5: Gunningsbeslissing**

Op basis van de beoordeling neemt het bestuur van de KNAW een formeel gunningsbesluit. Alle Inschrijvers ontvangen op hetzelfde moment een brief met de voorgenomen gunningsbeslissing of afwijzingsbeslissing. Daarin staat met wie wij van plan zijn de Raamovereenkomst te sluiten en om welke redenen.

De voorgenomen gunning is geen Raamovereenkomst en geeft de winnaar nog geen aanspraak op de Opdracht. Wettelijk gezien is dit namelijk geen aanvaarding van de offerte (artikel 2.129 Aanbestedingswet 2012).

Inschrijvers die bezwaren hebben tegen de voorgenomen gunning hebben 20 kalenderdagen de tijd een kort geding aanhangig maken bij de voorzieningenrechter in Amsterdam. Deze periode is de Opschortende termijn. Als u een kort geding start, moet u ons daarvan zo snel mogelijk binnen de Opschortende termijn schriftelijk op de hoogte stellen.

### **3.7 Fase 6: Verificatie**

Voor de winnaar is de Opschortende termijn ook belangrijk want hij moet ons binnen deze termijn bepaalde bewijsstukken sturen (zie paragraaf 4.2.2). Daarnaast verifiëren wij in de Opschortende termijn de winnende Inschrijving. Wij kijken of we nog vragen hebben die opgehelderd moeten worden. In deze termijn kunnen wij een verificatiegesprek inplannen met de winnaar.

Als wij tijdens de verificatie zien dat de winnaar onjuiste informatie heeft verstrekt of als wij onoverkomelijke bezwaren hebben, dan kunnen wij beslissen dat de winnaar alsnog afvalt. In dat geval trekken wij de gunningsbeslissing in. Wij berekenen de puntenscore op het onderdeel Prijs van de overgebleven geldige Inschrijvingen opnieuw. De puntenscore op het onderdeel Kwaliteit

verandert niet. Na het optellen van beide puntenscores zal er een nieuwe rangorde ontstaan en doorlopen we Fase 4, 5 en 6 opnieuw.

Als wij tijdens de Opschortende termijn niet op bezwaren stuiten of bezwaren ontvangen van de afgewezen Inschrijvers, dan ontvangt de winnaar de definitieve gunning. Daarna ondertekenen de winnaar en wij zo snel mogelijk de definitieve Raamovereenkomst. De definitieve Raamovereenkomst is de concept Raamovereenkomst die wij aanvullen en/of wijzigen op basis van eventuele Nota's van Inlichtingen.

Ook tekenen wij de definitieve Verwerkersovereenkomst met de winnaar. Dat doen wij zo snel mogelijk na definitieve gunning. De definitieve Verwerkersovereenkomst is de concept Verwerkersovereenkomst die wij aanvullen en/of wijzigen op basis van eventuele Nota's van Inlichtingen.

## 4. UITSLUITING & GESCHIKTHEID

### 4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staan de uitsluitingsgronden die niet op u van toepassing mogen zijn. Ook staan hier de geschiktheidseisen waaraan u moet voldoen.

Als bewijs dat u voldoet vragen wij bewijsstukken. Er zijn drie soorten bewijsstukken:

1. Bewijsstukken die u meteen bij uw Inschrijving indient;
2. Bewijsstukken die alleen de winnaar tijdens de Opschortende termijn indient;
3. Bewijsstukken die wij bij u kunnen opvragen indien wij dat nodig vinden.

Als u een bewijs heeft dat in uw ogen gelijkwaardig is aan wat wij vragen, maar wij hebben daar onze twijfels over, dan is het uw verantwoordelijkheid om de gelijkwaardigheid aan te tonen.

Op de Checklist voor Inschrijvers (Bijlage 7) staat welke stukken u wanneer moet inleveren. Naast die documenten kunnen wij ook andere relevante bewijsstukken opvragen. Dat kan tijdens de Aanbesteding en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst.

### 4.2 Uitsluitingsgronden

Op het UEA staat welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op deze Aanbesteding. Als een uitsluitingsgrond van toepassing is op u, dan bent u uitgesloten van deelname. Tenzij u bewijst dat u voldoende maatregelen hebt genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen. Wij beoordelen dan of we die maatregelen voldoende vinden om u toch toe te laten.

#### 4.2.1 Universeel Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het UEA (Bijlage 3) is uw eigen verklaring dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op u. Het UEA is standaard zo ingevuld dat u verklaart dat geen van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Als dat wel het geval is, moet u dat aanpassen. [Hier](#) vindt u meer uitleg over het invullen.



Open en vul het UEA alleen in met Adobe Acrobat Reader. Anders kan het gebeuren dat de informatie niet zichtbaar is of niet goed opgeslagen wordt. Het is uw eigen verantwoordelijkheid dat u het UEA goed en naar waarheid invult en inlevert.

Het is niet mogelijk een digitale handtekening op het UEA te zetten. U kunt het UEA wel uitprinten, een handtekening zetten en dan inscannen. Ook kunt u ervoor kiezen het UEA niet te ondertekenen. In dat geval geldt uw handtekening op het Inschrijfformulier (Bijlage 2) ook als handtekening op het UEA. U moet wel altijd het UEA indienen bij uw Inschrijving.

#### 4.2.2 Bewijsstukken ter Verificatie

Wij hebben standaard deze drie documenten nodig om uw Inschrijving te verifiëren.

1. **KvK-uitreksel:** meteen inleveren bij uw Inschrijving
  - a. **Toelichting:** Op het KvK-uitreksel moet staan wie er bevoegd is om rechtsgeldige handtekeningen te zetten voor de Inschrijving. Dit uittreksel mag ook zijn van een ander nationaal handelsregister als uw bedrijf niet (ook) in Nederland gevestigd is. Zie ook paragraaf 2.7. Meer informatie vindt u [hier](#).
  - b. **Geldigheid die wij eisen:** Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden geteld vanaf de Inschrijfdeadline.

2. **Gedragsverklaring Aanbesteden:** alleen inleveren als winnaar in Opschortende termijn
  - a. **Toelichting:** Op de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) moeten alle bestuurders staan die ook op het KvK-uittreksel staan. Het kan 8 weken duren voordat de GVA wordt afgegeven, vraag deze dus op tijd aan. Meer informatie vindt u [hier](#).
  - b. **Geldigheid die wij eisen:** De GVA moet nog minimaal 6 maanden geldig zijn, gerekend vanaf de Inschrijfdeadline. Omdat een GVA een geldigheid heeft van 2 jaar, mag uw GVA dus niet ouder zijn dan 18 maanden vanaf de Inschrijfdeadline.
  
3. **Verklaring Belastingdienst:** alleen inleveren als winnaar in Opschortende termijn
  - a. **Toelichting:** Dit is de “Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen” van de Belastingdienst. Daarop staat dat u geen belastingaanslagen of andere vorderingen open heeft staan. Vraag deze verklaring op tijd aan. Meer informatie vindt u [hier](#).
  - b. **Geldigheid die wij eisen:** De verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden geteld vanaf de Inschrijfdeadline.

### 4.3 Geschiktheidseisen

U moet aan de volgende geschiktheidseisen voldoen. Zo niet, dan kunnen wij u uitsluiten.

#### 4.3.1 Financiële en Economische Draagkracht

Met het indienen van een Inschrijving verklaart u financieel voldoende gezond te zijn om de Opdracht uit te voeren.

##### 4.3.1.1 Controleverklaring accountant

Als wij het nodig vinden, kunnen wij u om een controleverklaring van een accountant over uw financiële gegevens vragen. Deze controleverklaring mag geen continuïteitsparagraaf bevatten.

##### 4.3.1.2 Creditrating rapport

U moet een voldoende mate van kredietwaardigheid hebben. Als bewijs kunnen wij u om een kredietwaardigheidsrapport (creditrating rapport) vragen. Het rapport komt uit de financiële databank van Graydon, Dun & Bradstreet, of gelijkwaardig. Het moet aantonen dat u een voldoende mate van kredietwaardigheid heeft. Dat betekent minimaal een PD-rating BBB, A, AA of AAA (Graydon), of een minimale rating/risicofactor 2 of 1 (Dun & Bradstreet), of gelijkwaardig. Het rapport mag niet ouder zijn dan 6 maanden gerekend vanaf de Inschrijfdeadline.

##### 4.3.1.3 Verzekering

U moet vanaf de Inschrijfdeadline voldoende verzekerd zijn voor uitvoer van de Opdracht. Dat is bijvoorbeeld een bedrijfs-, beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheid, of een andere naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze van verzekeren binnen uw branche. Het verzekerde bedrag is minimaal € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per jaar. Als Opdrachtnemer moet u de gehele looptijd van de Raamovereenkomst voldoende verzekerd zijn.

Als wij het nodig vinden, kunnen wij u om een kopie van de polis vragen, of om een verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven. Het originele document waar u een kopie van inlevert mag niet ouder zijn dan 12 maanden gerekend van de Inschrijfdeadline.

In de dienstverlening verwachten wij niet dat u reisverzekeringen aanbiedt voor reizigers. Wij hebben een eigen reisverzekering voor onze medewerkers.

### **4.3.2 Technische en Beroepsbekwaamheid**

Wij vragen dat u bepaalde kerncompetenties bezit. Met uw Inschrijving levert u meteen referenties in om dat te bewijzen. Ook moet u voldoen aan de normen die in deze paragraaf staan.

#### **4.3.2.1 Kerncompetenties**

Wij vragen dat u de volgende kerncompetenties bezit.

##### **Kerncompetentie 1: Vergelijkbare Opdracht**

U heeft aantoonbare ervaring met het naar tevredenheid van een opdrachtgever uitvoeren van een vergelijkbare opdracht.

Met een vergelijkbare opdracht bedoelen wij:

- Het boeken van internationale zakelijke reizen met zowel vervoer als verblijf voor individuen en groepen;
- Gedurende minimaal 1 jaar;
- Waar de opdrachtgever zowel de service van uw reisconsulent als een online boekingssysteem heeft afgenomen.

##### **Kerncompetentie 2: Vergelijkbare Organisatie**

U heeft aantoonbare ervaring met het naar tevredenheid van een opdrachtgever verzorgen van zakenreizen voor een vergelijkbare organisatie.

Met een vergelijkbare organisatie bedoelen wij:

- Meerdere zelfstandig bestellende eenheden (afdelingen, instituten, locaties, en dergelijke);
- Decentrale facturatie: facturatie naar de bestellende eenheden, niet centraal naar de overkoepelende organisatie.

#### **4.3.2.2 Referenties**

Om aan te tonen dat u de kerncompetenties bezit, levert u één referentie in per kerncompetentie. Vul het Kerncompetentie & Referentieformulier (Bijlage 4) volledig in en voeg het bij uw Inschrijving. Als u meer dan één referentie indient per kerncompetentie, dan beoordelen wij alleen de eerste referentie. U mag dezelfde referentie opgeven voor beide kerncompetenties, als die referentie voldoet aan beide.

Bij alle referentieopdrachten moet u de organisatie en leiding van de opdrachten hebben verzorgd. U moet eindverantwoordelijk zijn geweest voor de resultaten van de opdracht. En de referent moet tevreden zijn met uw resultaat. Ook moet de referentieopdracht in de afgelopen 4 kalenderjaren succesvol zijn uitgevoerd. Wij kiezen hier voor een periode van 4 jaar in plaats van de gebruikelijke 3 jaar zodat ook het pre-coronajaar 2019 in deze periode valt. Al u een opdracht indient die nog niet geheel afgerond is, dan mag u alleen de werkzaamheden invullen die u tot nu toe daadwerkelijk heeft uitgevoerd.

Wij mogen zonder uw tussenkomst de contactpersoon van de referent benaderen om te controleren of de gegevens kloppen. Wij vragen u om de contactpersoon van de referent op de hoogte te stellen dat wij mogelijk contact opnemen. U mag niet uw eigen werknemers als contactpersoon van de referent opgeven. Als wij twijfels hebben over de referentie dan kunnen wij u vragen stellen.

### **4.3.3 Verklaring Aansprakelijkheid Concern (VAC)**

Voor deze Raamovereenkomst kunt u een beroep doen op de financiële en economische draagkracht van het moederconcern waar u deel van uitmaakt. Of van de holding waaronder u valt vanwege een geconsolideerde omzet. In dat geval moet het moederconcern of de holding zich garant

stellen voor het nakomen van de verplichtingen uit de Raamovereenkomst. Zij moeten zich onvoorwaardelijk en volledig garant stellen. Dat doen zij door de Verklaring Aansprakelijkheid Concern (Bijlage 5) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen door een bevoegde persoon.

Als u beroep doet op bovenstaande moet u de ingevulde en ondertekende verklaring meteen bij uw Inschrijving indienen. U hoeft de verklaring niet in te leveren als u er geen beroep op doet. Door de verklaring niet in te leveren bij uw Inschrijving verklaart u geen beroep op bovenstaande te doen.

#### **4.4 Samenwerkingsverbanden**

Als u deze Opdracht in samenwerking met andere Ondernemers wilt uitvoeren, dan moet u samen één Inschrijving indienen. In de uitwerking van de Subgunningscriteria Kwaliteit legt u uit wat de taakverdeling is. Zodat wij een zo goed mogelijk beeld krijgen wie wat doet en hoe dat van invloed kan zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Alle Ondernemers van het samenwerkingsverband moeten samen voldoen aan de kerncompetenties. Als een Ondernemer een deel van de Raamovereenkomst gaat uitvoeren waarop de kerncompetentie van toepassing is, dan moet die Ondernemer voldoen aan de kerncompetentie. Als een Ondernemer niet op dat onderdeel wordt ingezet, dan hoeft hij er niet aan te voldoen.

U mag geen samenwerkingsverband aangaan nadat u uw Inschrijving heeft ingediend. Dus als u één of meerdere van onderstaande samenwerkingsverbanden wilt aangaan moet u dat doen vóórdat u de Inschrijving indient. Wijzigingen in een samenwerkingsverband zijn alleen toegestaan nadat wij daar toestemming voor hebben gegeven.

##### **4.4.1 Combinaties**

Twee of meer Ondernemers kunnen samen als Combinatie inschrijven. Een Combinatie geldt als één Inschrijver. U mag alleen een Combinatie vormen voordat u de Inschrijving inlevert. De deelnemers van de Combinatie noemen we combinanten. In het geval de Inschrijving van de Combinatie wint, wordt iedere combinant contractpartner van ons. De Combinatie is samen verantwoordelijk voor een juiste uitvoer van de Raamovereenkomst. Iedere combinant aanvaardt hoofdelijke aansprakelijkheid voor de juiste uitvoer van de Raamovereenkomst. Er moet één centraal aanspreekpunt zijn voor ons.

Iedere combinant moet aan alle eisen voldoen, een eigen UEA invullen en inleveren, en alle andere gevraagde documenten en bewijzen inleveren. Als de Combinatie wint, moet iedere combinant een eigen Gedragsverklaring Aanbesteden en een Verklaring van de Belastingdienst inleveren (zie paragraaf 4.2.2). De Combinatie kan als Combinatie verzekerd zijn. Als de Combinatie niet samen verzekerd is, dan moet iedere combinant individueel verzekerd zijn zoals staat in paragraaf 4.3.1.3.

##### **4.4.2 Onderaanneming**

U kunt delen van de gevraagde dienstverlening in onderaanneming geven. Als u wint dan wordt u als hoofdaannemer onze contractpartner. De onderaannemer wordt geen contractpartner van ons. U bent als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de juiste uitvoer van de Raamovereenkomst, ook voor de onderdelen die uw onderaannemer uitvoert.

Als u een onderaannemer inschakelt, dan moet u dat op het UEA aangeven. U geeft op het UEA een overzicht van het gedeelte van de Opdracht die de onderaannemer uitvoert. Ook verklaart u dat u kunt beschikken over de onderaannemer voor de hele duur van de uitvoering van de Raamovereenkomst.

### **4.4.3 Beroep op derden**

Het verschil tussen een onderaannemer en een derde is dat u een onderaannemer inzet voor het uitvoeren van een deel van de Opdracht, terwijl u een beroep doet op een derde als u niet voldoet aan de geschiktheidseisen. Als u een beroep doet op een andere Ondernemer om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen (derde) en deze Ondernemer daarna ook inzet voor een deel van de uitvoering van de Opdracht (onderaannemer), dan is die Ondernemer zowel een derde als een onderaannemer.

Zowel zelfstandige Inschrijvers als een Combinatie kunnen een beroep doen op derden om te voldoen aan de geschiktheidseisen. Dat kan zowel voor financiële en economische draagkracht als voor technische en beroepsbekwaamheid. Als u een beroep doet op de derde voor de financiële en economische draagkracht, dan is die derde hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste nakoming van de Raamovereenkomst.

Als u een beroep op derden doet, geeft u dat aan op het UEA. U geeft ook aan op welke onderdelen u beroep doet. U moet de derde daadwerkelijk inzetten op die onderdelen. U moet ook een rechtsgeldig ondertekende verklaring van de derde inleveren bij uw Inschrijving via het Inschrijfformulier (Bijlage 2). Daarop moet duidelijk staan voor welke onderdelen u precies een beroep doet op de derde. U verklaart dat u over de derde beschikt voor de totale looptijd van de Raamovereenkomst.

### **4.5 Juridische Bindingen**

Als wij dat nodig vinden, dan kunnen wij u vragen om een rechtsgeldig ondertekende beschrijving van de juridische binding en aard van de relatie met uw moederconcern, holding en/of samenwerkingsverband.

### **4.6 Inschrijvers van één Concern**

Meerdere Ondernemers van één concern kunnen een Inschrijving indienen, zelfstandig of in een samenwerkingsverband. Iedere Inschrijving moet onafhankelijk zijn opgesteld van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van het concern. En zij moeten strikte vertrouwelijkheid in acht hebben genomen.

Als dit op u van toepassing is, dan kunnen wij u en de andere Inschrijvers om bewijzen vragen dat de Inschrijvingen daadwerkelijk onafhankelijk en vertrouwelijk zijn opgesteld. Bij twijfel kunnen wij alle Inschrijvers die tot het concern horen uitsluiten.

## **5. PROGRAMMA VAN EISEN**

Dit hoofdstuk hebben wij als Bijlage 10 gepubliceerd.

## 6. GUNNING

### 6.1 Algemeen

In dit hoofdstuk beschrijven we de inhoudelijke beoordeling van de Gunningscriteria Kwaliteit en Prijs. In onderstaande tabel ziet u dat wij Kwaliteit verder hebben opgesplitst in Subgunningscriteria K1 t/m K4 waarvoor u steeds een maximaal aantal punten kunt verdienen.

Gunningscriterium	Subgunningscriterium	Maximaal te behalen punten
Kwaliteit (80%)	K1. Dienstverlening	150
	K2. Aansluiting bij wensen	350
	K3. Bestelportal test	200
	K4. Duurzaamheid	100
Prijs (20%)	Totaalbedrag Prijzenblad	200
<b>Totaal Prijs en Kwaliteit:</b>		<b>1000</b>

Al uw uitwerkingen van Kwaliteit en Prijs zijn onderdeel van uw Inschrijving. Na gunning wordt de hele Inschrijving van de winnaar onderdeel van de Raamovereenkomst. Bij de uitvoer van de Opdracht moet u zich houden aan wat u aangeboden heeft in uw Inschrijving.

Wij willen een contractpartner die gemiddeld minimaal een voldoende scoort op Kwaliteit. Daarom stellen wij twee eisen:

1. U moet minimaal 400 punten halen voor K1 t/m K4 samen; en
2. U mag geen enkele onvoldoende (0 punten) halen voor K1 t/m K4.

In beide gevallen gaat het om de consensuscore, niet om de individuele scores van beoordelaars. Als uw uitwerkingen niet voldoen aan deze eisen dan leggen wij uw Inschrijving terzijde. U kunt dan niet meer meedingen naar de Opdracht.

### 6.2 Kwaliteit

In deze paragraaf staat hoe u de Subgunningscriteria Kwaliteit uitwerkt en hoe wij het beoordelen.

#### 6.2.1 Algemeen

Om punten te scoren voor Kwaliteit, werkt u de Subgunningscriteria K1 t/m K4 uit. De uitwerkingen levert u meteen in bij uw Inschrijving. Let op dat u in uw uitwerking rekening houdt met de eisen en voorwaarden uit de Aanbestedingsdocumenten.

U mag geen eigen voorwaarden verbinden aan wat u aanbiedt (“inschrijven onder voorwaarden”). Als u dat wel doet, kunnen wij u uitsluiten.

#### 6.2.2 Beoordeling

We beoordelen uw uitwerkingen van K1 t/m K4 hoog als ze compleet zijn en als wij vinden dat de uitwerking bijdraagt aan een kwalitatief hoge uitvoering van de Opdracht. Wij hechten veel waarde

aan concrete toezeggingen, duidelijke voorbeelden en het tonen van expertise en klantgerichtheid. Wij hechten weinig waarde aan intenties, beloftes tot ontzorging, niet-gedefinieerde woorden en containerbegrippen. Dat nemen wij ook mee in onze beoordeling.

Hieronder staat het beoordelingskader. U krijgt per Subgunningscriterium (K1 t/m K4) slechts één score, u krijgt geen score per gevraagd element.

BEOORDELINGSKADER	
Score	Omschrijving
100% Uitstekend	Naast alle gevraagde elementen heeft u ook extra elementen uitgewerkt die relevant zijn.
	Uw uitwerking is zeer concreet en roept geen vragen op.
	U geeft veel overtuigende voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant).
	Uw uitwerking toont veel klantgerichtheid en is goed toegespitst op ons.
70% Goed	U heeft alle gevraagde elementen uitgewerkt.
	Uw uitwerking is goed concreet maar roept enkele vragen op.
	U geeft enkele overtuigende voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant).
	Uw uitwerking toont veel klantgerichtheid maar is wat weinig toegespitst op ons.
50% Voldoende	U heeft één of enkele gevraagde elementen niet uitgewerkt.
	Uw uitwerking is voldoende concreet maar roept enkele vragen op.
	U geeft voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) maar ze zijn wat weinig overtuigend.
	Uw uitwerking toont voldoende klantgerichtheid.
30% Matig	U heeft meerdere gevraagde elementen niet uitgewerkt.
	Uw uitwerking is weinig concreet en roept meerdere vragen op.
	U geeft weinig voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) en/of ze zijn niet overtuigend.
	Uw uitwerking toont weinig klantgerichtheid.
0% Onvoldoende	U heeft de meeste of alle gevraagde elementen niet uitgewerkt.
	Uw uitwerking is weinig of niet concreet en roept veel vragen op.
	U geeft geen voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant).
	Uw uitwerking toont geen klantgerichtheid.
	Uw uitwerking past niet bij onze wensen en draagt bij aan onvoldoende kwaliteit.

### 6.2.3 Vormvereisten

Belangrijke eisen voor de vorm van uw uitwerking van K1 t/m K4:

- Wij vragen u bewust om korte, bondige uitwerkingen. Wij willen geen commerciële tekst, maar juist een concrete uitwerking toegespitst op ons en deze Opdracht. Daarom heeft u voor de uitwerking een maximum aantal pagina's met een bepaalde lettertype (Arial) en grootte (10 pt). Zo heeft iedere Inschrijver evenveel ruimte voor de uitwerking.
- Het maximum aantal pagina's is inclusief tabellen, afbeeldingen en andere soorten visuals, tenzij wij aangeven dat bepaalde visuals niet meetellen voor het maximale aantal pagina's. U mag niet meerdere bladzijdes op één pagina zetten.

- Laat voorbladen, voorwoorden en begeleidende brieven weg. Als u meer pagina's indient dan wij vragen, dan beoordelen wij de extra pagina's niet. We kijken alleen naar de eerste pagina's, ook als daar een voerpagina bij zit. Als daardoor informatie mist is dat voor uw eigen risico. Voeg ook geen bijlages, rapporten of links naar websites toe. Die informatie nemen wij niet mee in de beoordeling.
- Tekst in tabellen, afbeeldingen en andere visuals moet goed leesbaar zijn bij 100% inzoomen op het beeldscherm en bij uitprinten. Als dat niet zo is, kunnen wij dat meenemen in de beoordeling.
- Wij kunnen het lettertype en de grootte in uw uitwerkingen corrigeren als ze niet voldoen aan de eisen. Als dat extra pagina's oplevert dan nemen wij die niet mee in onze beoordeling.
- In de beoordeling van K1 kijken we specifiek naar uw uitwerking van K1. Verwijs in uw uitwerking van K1 dus niet naar informatie in uw uitwerking van K2 t/m K4, en ook niet naar bijlagen of websites. Hetzelfde geldt voor K2 t/m K4.
- Lever uw uitwerkingen in als PDF of als Word-document. Dan kunnen wij ze goed openen.

#### **6.2.4 Subgunningscriteria Kwaliteit**

Hieronder staan de Subgunningscriteria K1 t/m K4 en wat wij in uw uitwerking terug willen zien. Let erop dat wat u aanbiedt aansluit bij wat wij vragen (met name in Hoofdstuk 1 van dit document) en wat wij eisen (met name in het Programma van Eisen).

##### **6.2.4.1 K1: Algemene dienstverlening**

Beschrijf in maximaal 2 A4 (Arial, 10 pt) de dienstverlening die u ons gaat leveren. Benoem met name de aspecten die niet al in onze eisen verwerkt zitten, maar juist die daar kwalitatief bovenuit stijgen. Werk in ieder geval de volgende elementen uit:

- A. Hoe u de communicatie en klachtenafhandeling heeft ingericht, en hoe u borgt dat u ons snel te woord staat en goede hulp biedt;
- B. De punten waarop u hogere kwaliteit levert dan wij hebben gevraagd in Hoofdstuk 1 en in het Programma van Eisen (bijvoorbeeld als u een snellere responstijd hanteert dan wij vragen);
- C. Hoe u omgaat met spoedreisaanvragen;
- D. Hoe u ervoor zorgt dat u ons zoveel mogelijk opties voor treinreizen kunt aanbieden, gezien het soms versnipperde treinaanbod en de ontwikkelingen van treinreizen in Europa;
- E. Hoe u de dataprivacy van onze Bestellers, reizigers en andere personen borgt in verband met persoonsgegevens en de AVG;
- F. Korte beschrijving van de implementatiestappen die u gaat uitvoeren en wat u daarbij van ons nodig hebt;
- G. Wat u van ons verwacht zodat u een zo goed mogelijke dienstverlening kunt bieden.

##### **6.2.4.2 K2: Aansluiting bij onze verwachtingen**

Beschrijf in maximaal 5 A4 (Arial, 10 pt) hoe uw dienstverlening aansluit bij onze specifieke verwachtingen. Wij zoeken met name naar de link met wat wij in Hoofdstuk 1 beschreven hebben. Werk in ieder geval de volgende elementen uit:

- A. Hoe u de beste prijs voor boekingen gaat aanbieden (zie paragraaf 1.7.1 en 1.7.6);
- B. Naast beste prijs de andere manieren waarop u ervoor zorgt dat de acceptatie van de nieuwe werkwijze zo hoog mogelijk is bij onze medewerkers (zie paragraaf 1.7.6);
- C. Hoe u aan ons rapporteert, welke rapportages u ons aanbiedt en hoe gedetailleerd deze zijn (zie paragraaf 1.7.2);
- D. Hoe u ervoor zorgt dat Bestellers zoveel mogelijk reisopties hebben, met name bij boekingen via uw online boekingssysteem maar ook via uw reisconsulent (zie paragraaf 1.7.3, 1.7.5 en 1.7.6);

- E. Hoe Artikel 4 van onze regeling dienstreizenvergoeding inclusief de Tarieflijst te integreren is bij boekingen via uw reisconsulent (zie paragraaf 1.7.3);
- F. Hoe u ons helpt onze zorgplicht naar onze medewerkers zo goed mogelijk in te vullen, korte beschrijving van uw calamiteitenservice en welke ondersteuning u ons en de reizigers op locatie biedt bij calamiteiten (zie paragraaf 1.7.4);
- G. Hoe u zorgt voor een goede samenwerking met onze Instituten (zie paragraaf 1.7.5 en 1.7.7). Wij wensen te lezen hoe u dit in het algemeen doet, u hoeft het niet voor ieder Instituut apart uit te werken;
- H. Hoe de werkwijze met uw reisconsulent aansluit bij de gevraagde workflow. Eventuele verbetervoorstellen voor de workflow kunt u hier ook noemen (zie paragraaf 1.8.2). Wij kunnen deze voorstellen accepteren of weigeren;
- I. Hoe u visumaanvragen afhandelt, hoe u ervoor zorgt dat de Instituten verspreid door het land snel geholpen worden, en hoe u zorgt dat onze medewerkers niet lange tijd zonder paspoort komen te zitten;
- J. Of u aanbiedingen van verblijf via conferenties, congressen en dergelijke die niet binnen de scope van de Opdracht vallen toch kunt overnemen, en zo ja, hoe u dat aanpakt

#### **6.2.4.3 K3: Boekingsstelsel omschrijving en test**

Beschrijf in maximaal 2 A4 (Arial, 10 pt) de werking, mogelijkheden en gebruiksvriendelijkheid van uw online boekingsstelsel. Geef daarin ook de toegangsgegevens van uw boekingsstelsel zodat wij deze uit kunnen testen. Werk in ieder geval de volgende elementen uit:

- A. Hoe de werking en mogelijkheden van uw boekingsstelsel aansluiten bij de gevraagde workflow. Eventuele verbetervoorstellen voor de workflow kunt u hier ook noemen (zie paragraaf 1.8.1). Wij kunnen deze voorstellen accepteren of weigeren.;
- B. Welke mogelijkheden tot zoeken en filteren het boekingsstelsel biedt;
- C. Welke informatie over vervoer, verblijf, reisadviezen en visa het boekingsstelsel biedt;
- D. Hoe Artikel 4 van onze regeling dienstreizenvergoeding inclusief de Tarieflijst te integreren is in uw boekingsstelsel (zie paragraaf 1.7.3);
- E. Hoe u zorgt voor een zo hoog mogelijke uptime van uw boekingsstelsel;
- F. Toegangsgegevens om uw boekingsstelsel uit te kunnen testen. Bij voorkeur een dummy-account waarmee wij in de live-omgeving het boeken van reizen kunnen uitproberen. We letten op functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en dat het goed overeenkomt met uw schriftelijke uitwerking.

#### **6.2.4.4 K4: Duurzaamheid**

Wij wensen een Opdrachtnemer die duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan. Met duurzaamheid bedoelen wij milieuaspecten en sociale aspecten in de totale keten. Wij vinden iets duurzaam als het zo min mogelijk negatieve impact heeft op milieu, mens, dier en plant. Of als het juist positieve impact daarop heeft. Zie ook paragraaf 1.7.3. Houd ook rekening met de eisen in het PvE, met name rondom duurzaamheid en het rapporteren.

Beschrijf in maximaal 2 A4 (Arial, 10 pt) op welke manieren u duurzaamheid invult in de uitvoering van deze Opdracht. Werk in ieder geval de volgende elementen uit:

- A. Hoe u zelf duurzaam onderneemt en welke impact dat heeft;
- B. Op welke manier u ervoor zorgt dat onze Bestellers en reizigers duurzamere reiskeuzes kunnen maken;
- C. Hoe u de optie tot 100% CO2-compensatie op vluchten en treinreizen mogelijk maakt;
- D. Hoe u onze Bestellers en reizigers stimuleert duurzamere keuzes te maken;
- E. Hoe u ons te ontwikkelen duurzaamheidsbeleid kunt implementeren en borgen in het online boekingsstelsel en bij boekingen via de reisconsulent;
- F. Welke gegevens u op het gebied van duurzaamheid gaat bijhouden en rapporteren aan ons, en op welke manier u dat doet (welke kanalen, hoe gedetailleerd, etc.).

## 6.3 Prijs

In deze paragraaf leggen wij uit hoe u een inschrijfprijs indient en waar deze aan moet voldoen.

### 6.3.1 Prijzenblad invullen

U moet het Prijzenblad (Bijlage 6) invullen en meteen bij uw Inschrijving inleveren. In de eerste tabel vult u in het gele veld uw naam in. In de gele velden van de tabel daaronder geeft u uw prijzen op. U kunt alleen de prijzen opgeven die op het Prijzenblad staan. Vul alle gele velden in.

De prijzen die u opgeeft zijn *all-inclusive* prijzen. Daarin zijn alle kosten verwerkt voor alle handelingen die nodig zijn om te komen tot de boeking, wijziging/annulering, visumaanvragen, maar ook de calamiteitenondersteuning, rapportages, restituties en de andere onderdelen die binnen de scope vallen. Op deze manier zijn de prijzen eenduidig en overzichtelijk voor al onze Instituten. Ook zijn de prijzen van verschillende Inschrijvers zo goed te vergelijken.

Voor het boeken via de reisconsulent vragen wij verschillende tarieven per handeling omdat deze door een medewerker van u uitgevoerd worden en iedere handeling extra werk betekent. Let op dat bij het boeken van groepsreizen (vanaf 3 reizigers) alleen het tarief van groepsreizen geldt per persoon per boeking, in plaats van de optelsom van de individuele handelingen die daarvóór worden genoemd op het Prijzenblad.

Bij het boeken via het online boekingsysteem vragen wij slechts één prijs voor een complete boeking per persoon omdat daar geen medewerker van u tussenkomt en onze Besteller het werk doet. Die complete boeking kan bestaan uit een of meerdere vervoersmanieren en een of meerdere verblijven, inclusief eventuele wijzigingen en annuleringen.

Er geldt een “Fee range” voor de prijzen die u opgeeft. Uw prijzen moeten binnen deze range liggen. Het Prijzenblad laat in de kolom “Fee in range?” zien of uw prijzen binnen de range liggen. Als er in deze kolom ergens een “NEE” staat, dan sluiten wij uw Inschrijving uit van verdere deelname.

### 6.3.2 Fictieve inschrijfprijs

Het Prijzenblad telt alles op tot de fictieve inschrijfprijs, die we gebruiken in de berekening van het aantal punten dat u op Prijs haalt. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst moet u alle kosten naar werkelijke afname factureren. U gebruikt daarvoor de prijzen die u per onderdeel opgeeft in het Prijzenblad. Alle tickets belast u netto aan ons door.

Het meerwerkstarief telt niet mee in de fictieve inschrijfprijs. Wij vragen dat u dit tarief baseert op het (gemiddelde) meerwerkstarief dat u tijdens de coronaperiode in 2020-2021 moest rekenen. Hoe wij omgaan met het meerwerkstarief staat in het Programma van Eisen eis PRY-03.

### 6.3.3 Puntenberekening

De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs krijgt het maximale aantal punten voor Prijs (200 punten). De andere Inschrijvers krijgen naar rato punten. We gebruiken deze formule:

$$\text{Punten Prijs} = (2 - (\text{eigen fictieve inschrijfsom} / \text{laagste fictieve inschrijfsom})) * \text{max punten Prijs}$$

Als de uitkomst van de formule negatief is krijgt u nul punten. Punten ronden we af op 2 decimalen.

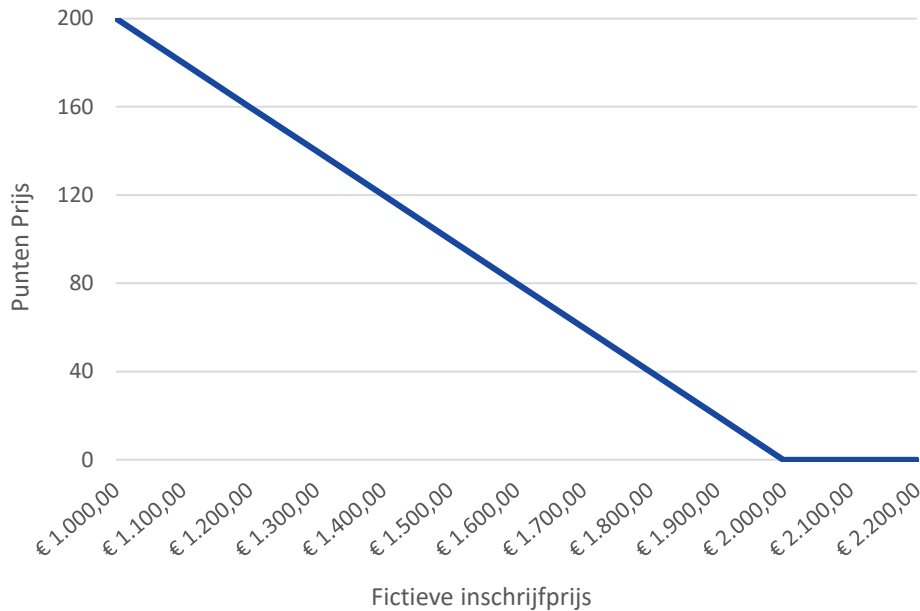
Stel dat wij drie willekeurige, niet-realistische inschrijfprijzen ontvangen:

- Inschrijver A: € 1000,00
- Inschrijver B: € 1600,00
- Inschrijver C: € 2200,00

De inschrijvers krijgen punten volgens de formule:

- Inschrijver A:  $(2 - (\text{€}1000,00 / \text{€}1000,00)) * 200 = 200,00$  punten
- Inschrijver B:  $(2 - (\text{€}1600,00 / \text{€}1000,00)) * 200 = 80,00$  punten
- Inschrijver C:  $(2 - (\text{€}2200,00 / \text{€}1000,00)) * 200 = (-40,00 =) 0,00$  punten

Grafiek ter verduidelijking van de formule:



De punten die u haalt voor Prijs tellen we op bij de punten die u haalt voor Kwaliteit om te komen tot de eindscore.

### 6.3.4 Voorwaarden Prijs

Er zijn een aantal voorwaarden waar uw prijzen aan moeten voldoen. Dat geldt zowel voor de aanbestedingsfase als tijdens uitvoering van de Opdracht. Als u niet aan de voorwaarden voldoet, kunnen wij u uitsluiten.

- Gebruik alleen ons Prijzenblad (Bijlage 6) voor het opgeven van uw prijzen en de btw-percentages. Andere prijzenbladen accepteren wij niet.
- Vul alle gele velden in op het Prijzenblad. Sla geen velden over. Vul geen andere velden in en pas geen andere velden aan. Als u vragen heeft, stel die dan in de vragenronde.
- Alle prijzen die u indient zijn in euro's exclusief btw.
- Geef uw prijzen in 2 decimalen.
- U mag geen negatieve prijzen of bedragen van nul euro indienen. Dat geldt voor ieder onderdeel waar u een prijs voor moet opgeven. In geen enkel geval mag een bedrag van nul euro of een negatief bedrag staan. Als u vindt dat een prijsonderdeel niet van toepassing is op u en u het daarom niet kunt invullen, stel daar dan een vraag over in de vragenronde. Dan antwoorden wij hoe u en andere Inschrijvers daarmee om moeten gaan.
- Wij gaan ervan uit dat de prijzen die u indient correct zijn. Eventuele fouten zijn voor uw eigen risico en rekening. Mochten wij vragen hebben over uw prijzen dan kunnen wij contact met u opnemen. De wettelijke mogelijkheden om fouten te herstellen zijn erg beperkt, controleer uw prijzen dus goed.
- De prijzen die u indient zijn *all-inclusive* prijzen. Dat wil zeggen dat alle mogelijke kosten en kortingen verwerkt zitten in de prijs (behalve btw). Daaronder vallen onder andere: producten, leveringen, dienstverlening, (calamiteiten)service, administratie, overhead, materiaal, systemen, onderhoud, reis- en verblijf, verzekeringen, transport, belastingen,

- heffingen, rapportage, (account)management, overleg, opslag, meerkosten, toeslagen, bedrijfsvoering, en alle overige kosten.
- De prijzen die u opgeeft gelden per boeking en/of per handeling zoals aangegeven op het Prijzenblad (let op dat u niet per tijdseenheid of per *leg* kosten mag berekenen).
  - De prijzen die u indient zijn de vaste prijzen die u hanteert tijdens de totale looptijd (4 jaar) van de Raamovereenkomst. Prijzen mag u alleen aanpassen volgens de regels in artikel 4.2 en 4.3 van de Concept Raamovereenkomst (Bijlage 11).
  - Uw prijzen moeten reëel, marktconform en economisch verantwoord zijn. Dat geldt zowel tijdens de Aanbesteding als tijdens de uitvoer van de Raamopdracht. Wij kunnen u op ieder moment vragen om een onderbouwing van uw prijzen, die u dan ook moet geven.
  - Wij accepteren geen manipulatieve Inschrijvingen die onze beoordelingsmethode frustreren.