

Aanbesteding: EU Dienstreizen
Aanbestedende Dienst: Hogeschool Inholland
Referentie: 6351-2020-007

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Opdrachtwaarde

Vraag:

In uw bestek is het voor potentiële inschrijvers niet herleidbaar wat de geschatte opdrachtwaarde is. Kunt u deze alsnog, met onderbouwing, verstrekken? Gezien de afwegingen die hiermee samenhangen bij potentiële inschrijvers verzoeken wij u deze vraag z.s.m. te beantwoorden.

Antwoord:

De waarde van de opdracht is op dit moment niet representatief. De waarde van voor de pandemie lag op een bedrag van tussen de 200.000 - 250.000 EURO per jaar gemiddeld, gerekend over een looptijd van vier jaren. Over de afgelopen twee jaren ligt deze beduidend lager, halvering van de uitgaven per jaar.

Beantwoord op: 10-08-2021
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 UEA - document

Vraag:

Waar is het Uniform Europees Aanbestedingsdocument terug te vinden?

Antwoord:

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is geplaatst in de folder Aanbestedingsdocumenten.

Beantwoord op: 10-08-2021
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Omvang opdracht

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de waarde van de opdracht gemiddeld tussen de EUR 200.000,- en EUR 250.000,- per jaar ligt. Graag vernemen wij van

Opdrachtgever of de genoemde bedragen alleen de boekingskosten zijn en daarmee de totale som aan transactiefees per jaar of betreffen de genoemde bedragen de totale opdracht waarde en daarmee transactie fees inclusief de kosten van bijvoorbeeld maar niet beperkt tot vliegtickets?

Antwoord:

De waarde van de opdracht exclusief fee's ligt tussen de 200.000 en 250.000 per jaar. De vliegtickets zijn reeds opgenomen in deze bedragen.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Prijzenblad, bijlage 4

Vraag:

Om er voor te zorgen dat alle inschrijvers met dezelfde data rekenen kan Inholland de aantallen transacties toevoegen in de rekenformule in het prijzenblad?

Antwoord:

Het prijzenblad eindigend met V2 is toegevoegd, tabblad 'transacties' de weergave van het aantal boekingen voor hotels en tickets, het aantal autohandelingen voor autohuur is nagenoeg nihil.

Beantwoord op: 19-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, H6.1

Vraag:

Kan InHolland aangeven wat het te verwachten reisvolume(verdeeld in business mix) zal zijn post Covid?

Antwoord:

Uitgaande van de definitie business -> zakelijk reizen voor medewerkers dan is het procentueel op een schaal van 100%, 30% zakelijk en 70% studenten.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, H6.1

Vraag:

Kan InHolland aangeven met welke cijfers/aantallen(en uit welk jaar) inschrijver kan werken om een zo competitief mogelijke offerte te kunnen uitbrengen?

Antwoord:

Zie tevens vraag vier (4) met overzicht aantallen over jaren 2018-2019-2020. Gemakshalve voor een beter overzicht van voor de pandemie is 2017 toegevoegd aan het aantal boekingen.

Beantwoord op: 19-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst, bijlage 2

Vraag:

Hierin wordt gesproken over beveiligingseisen en organisatorische maatregelen die in het programma van eisen zouden zijn opgenomen. Inschrijver ziet hier echter geen specifieke eisen anders dan te voldoen aan de AVG. Kan Inholland toelichten welke eisen er worden gesteld buiten het voldoen aan de AVG?

Antwoord:

de verwerkersovw wordt terzijde gelegd.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst, Artikel 11.3

Vraag:

Inschrijver kan op verzoek eenmaal per jaar een verklaring van een onafhankelijke partij verschaffen. Kan Inholland akkoord gaan met een afwijkende frequentie dan gevraagd?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst, Artikel 10.2

Vraag:

Nog niet eerder is inschrijver een boete tegengekomen voor dit onderwerp in een verwerkersovereenkomst binnen de branche en ziet dit dan ook als onredelijk. Kan Inholland dit artikel als niet van toepassing laten gelden?

Antwoord:

Dit is akkoord. De boete wordt niet van toepassing verklaard bij de verwerkersovereenkomst.

Beantwoord op: 04-09-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

10

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst, Artikel 5.1

Vraag:

Artikel 15 van de ARVODI gaat niet over beveiligingseisen zoals hier omschreven, dat betreft andere beveiligingseisen. Kan Inholland verduidelijken?

Antwoord:

de verwekersovk zal terzijde worden gelegd.

Beantwoord op: 13-10-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

11

Onderwerp:

ARVODI, Artikel 24

Vraag:

Inschrijver verleent alleen een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op onze online tools/oplossingen gedurende de duur van de overeenkomst. Kan InHolland hiermeer akkoord gaan?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 13-10-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.****Onderwerp:**

12

ARVODI, Artikel 18.1

Vraag:

Binnen de reisbranche is een betaaltermijn van 30 dagen niet meer haalbaar gezien BSP haar betaaltermijn naar agenten heeft verkort naar 7 dagen. Kan InHolland akkoord gaan met een aanpassing in de betaaltermijn en/of staat zij open voor een andere betaeloplossing?

Antwoord:

Het is mogelijk om de termijn te verkorten maar de betaaltermijn naar 7 dagen is niet mogelijk. De 21 dagen is bij een juiste factuur en inhoudelijke vermelding mogelijk.

Beantwoord op: 04-09-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

13

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, Artikel 6.11

Vraag:

Inschrijver kan niet op voorhand akkoord gaan met een vrijwaring van aansprakelijkheid van derden. Daarnaast is de hoogte van de aansprakelijkheid onevenredig hoog ten opzichte van de inkomsten van de inschrijver. Slechts de fees van inschrijver kunnen als inkomsten worden beschouwd. Kan InHolland ermee akkoord gaan een beperking van de maximale hoogte van de schade passend in lijn met de inkomsten van inschrijver toe te passen?

Antwoord:

Dit is akkoord waarbij we graag een voorstel ontvangen voor de tweede nota van inlichtingen om dit te kunnen verwerken bij alle inschrijvende partijen.

Beantwoord op: 04-09-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

14

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, Artikel 6.7

Vraag:

Wij willen verzoeken de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade en/of indirecte schade uit te sluiten zoals in onze branche gebruikelijk is. Kan Inholland ermee akkoord gaan de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade of indirecte schade uit te sluiten?

Antwoord:

Beperking is akkoord voor directe schade, gevolg of indirecte schade komt te vervallen, inschrijver dient wel een tegenvoorstel voor de tweede nota van inlichtingen in te dienen zodat alle partijen hier kennis van kunnen nemen. zie tevens vraag en antwoord 13.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Contract

Ref.nr.

15

Onderwerp:

2.3 Omvang van de opdracht

Vraag:

Om een pricing te kunnen opstellen ontvangt Inschrijver graag de management rapportage van uw huidige dienstverlener over de afgelopen drie jaar of vergelijkbaar. De informatie bevat minimaal de volgende gegevens;

- Aantal vliegtickets en corresponderende volume
- Aantal hotelboekingen en corresponderende volume
- Aantal autoverhuren en corresponderende volume
- Aantal treinboekingen en corresponderende volume
- Top 10 meest geboekte airlines
- Verhouding geboekt via online tool vs. via een team

Antwoord:

De afgelopen drie jaren is niet representatief, vanaf het eerste jaar tot deels Q1 tweede jaar is reëel, nadien is de pandemie periode aangebroken en zijn de reizen geannuleerd.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

2.4 overeenkomst

Vraag:

Binnen onze branche zijn de ANVR B2B branchevoorwaarden van toepassing om branche specifieke elementen van onze dienstverlening te borgen. Wij verzoeken u deze secundair van toepassing op de overeenkomst te verklaren. Uw voorwaarden zullen hiermee voorrang blijven krijgen boven die van Inschrijver.

Antwoord:

Dit is akkoord, secundair op de AIV van Inholland.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Contract

Ref.nr.
17

Onderwerp:
2.6 Contractmanagement

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de SLA na gunning wordt geactualiseerd op basis van de wijzigingen gedurende de aanbestedingsprocedure en de offerte van opdrachtgever. Graag ziet Inschrijver de volgende wijziging als onderdeel van artikel 2.6. "De SLA zal in overleg met opdrachtnemer na gunning worden geactualiseerd op basis van de wijzigingen gedurende de aanbestedingsprocedure en de offerte van opdrachtgever." Stemt Opdrachtgever hier mee in?

Antwoord:

Dit is akkoord en de SLA kan jaarlijks worden aangepast op voorhand dat alle partijen hier schriftelijk akkoord op geven (per email of brief).

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
2.6 Contractmanagement

Vraag:

Graag ontvangt opdrachtnemer de SLA waar aan gerefereerd wordt in artikel 2.6.

Antwoord:

De SLA wordt na de voorlopige gunning vastgesteld, wel ontvangen wij een voorstel van inschrijvende partijen voor een SLA toegespitst op een semi overheids organisatie.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
6.2.1

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het om maximaal 4 A4 gaat zónder beeldmateriaal?

Antwoord:

correct. met beeldmateriaal maximaal 6x A4

Beantwoord op: 04-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
6.2.3

Vraag:
Kunt u bevestigen dat het om maximaal 2 A4 gaat zónder beeldmateriaal?

Antwoord:
Akkoord, met beeldmateriaal 3x A4

Beantwoord op: 04-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Bijlage A Programma van Eisen t.b.v. Aanbesteding Travel Agent

Vraag:
Medewerker ontvangt bij aanvang van de samenwerking met Inschrijver toegang tot het platform t.b.v. het boeken van al zijn/haar reizen en niet individueel per aanvraag. Is dit akkoord?

Antwoord:
Dit is akkoord.

Beantwoord op: 04-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Bijlage A Programma van Eisen t.b.v. Aanbesteding Travel Agent

Vraag:
Geboekte tickets en vouchers ontvangen de medewerkers van Opdrachtgever via e-mail waarbij de noodzakelijk gegevens ook zichtbaar zijn in een App. Is dit akkoord?

Antwoord:
Dit is akkoord.

Beantwoord op: 04-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen t.b.v. Aanbesteding Travel Agent

Vraag:

Door een wetswijziging is Inschrijver alleen in staat om kortlopende annuleringsverzekeringen af te sluiten met een maximale premie van EUR 200,- of doorlopende polissen met een maximale premie van EUR 600,-. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Graag ontvangen wij een verduidelijking van kortlopend - over welke termijn hebben het dan?

Beantwoord op: 04-09-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

24

Onderwerp:

Duurzaamheid

Vraag:

Compensatie vindt plaats door een externe partij gezien de expertise die zij hebben ten aanzien van duurzaamheid. Gaat opdrachtgever akkoord dat niet Inschrijver maar een externe partij Opdrachtgever gaat voorzien van de juiste rapportages ten aanzien van duurzaamheid en compensatie van CO2?

Antwoord:

Akkoord, met dien verstande dat de gecontracteerde partij (hoofdaannemer) uiteindelijk verantwoordelijk is en blijft mbt duurzaamheidscriteria zoals opgesteld door de hogeschool.

Beantwoord op: 04-09-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

25

Onderwerp:

Bijlage C

Vraag:

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

Antwoord:

De verwerkersovk zal terzijde worden gelegd.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 3

Vraag:

Dient bijlage 3 ondertekend te worden?

Antwoord:

Dit mag digitaal ondertekend te worden of per email een bevestiging van juiste weergave.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Netto levering

Vraag:

Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever het gebruik van zogenaamde (al dan niet zichtbare) markups op de netto prijzen van tickets en hotelboekingen en andere reis gerelateerde componenten niet toestaat?

Antwoord:

Niet toestaan wordt vervangen door zo veel als mogelijk.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

ARVODI

Vraag:

De ARVODI voorwaarden onder artikel 4 sluiten in het algemeen niet aan op onze specifieke dienstverlening. Gaat u ermee akkoord dit artikel te laten vervallen? Indien u dit artikel niet wilt laten vallen, bent u dan bereid de ANVR branche voorwaarden mede van toepassing te verklaren?

Antwoord:

Daar waar de ARVODI ontoereikend is wordt de ANVR van toepassing

verklaard.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
29

Onderwerp:
ARVODI

Vraag:

Art 26.1 Beroepsaansprakelijkheid is in onze branche niet verzekeraar.
Bent u bereid dit te beperken tot bedrijfsaansprakelijkheid

Antwoord:

Dit is akkoord en wordt vervangen voor bedrijfsaansprakelijkheid.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Contract art. 1.2

Vraag:

Kunt u de NVI's als 2e in volgorde toevoegen als bijlage bij de
overeenkomst? Hier kunnen relevante afspraken in staan m.b.t. ARVODI en
de andere documenten.

Antwoord:

De overeenkomst inclusief de uitkomsten uit de NVI's worden verwerkt en
tot een nieuwe overeenkomst getransformeerd. De aanpassingen uit de NVI
zijn in de laatste versie verwerkt.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Contract

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Contract Art 6.7

Vraag:

Aansprakelijkheid voor indirecte (vermogens)schade, waaronder
gevolgschade en gemiste opbrengsten, is in onze branche niet verzekeraar.
Het is derhalve gebruikelijk dat indirecte schade wordt uitgesloten van de
aansprakelijkheid. Bent u bereid dit aan te passen?

Antwoord:

Dit is akkoord, indirecte schade is niet van toepassing bij deze overeenkomst.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Contract

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Contract Art 6.7

Vraag:

De in dit artikel gemelde maximale aansprakelijkheid voor alle schade is disproportioneel ten opzichte van de opdrachtwaarde van opdrachtnemer. De opdrachtwaarde voor opdrachtnemer als bemiddelaar betreft slechts de fee inkomsten en niet de reissommen. Disproportionaliteit is des te meer aan de orde aangezien niet alle schade verzekeraar is, zie onze vraag over indirecte schade.

Antwoord:

De vraag is nu niet geheel duidelijk. Graag verduidelijken.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Contract

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Pricing

Vraag:

Kunt u aangeven wat, m.b.t. de transactie fee, verstaan wordt onder een transactie? Oftewel per welke eenheid mag een transactie fee berekend worden?

Antwoord:

Per eenheid of per reis tot en met 10 personen, nadien geldt een speciaal tarief en start het tarief voor groepsboeking.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Pricing

Vraag:

Wat wordt verstaan onder de accountmanagement fee en per welke eenheid mag deze berekend worden?

Antwoord:

Het gaat in dit geval om bijvoorbeeld om managementfee of abonnementsfee.

Beantwoord op: 04-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, artikel 6.11

Vraag:

Voorstel (zoals aangegeven in Nota van Inlichtingen 04-09-2021, refnr 13):

Leverancier is nimmer aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade (waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen gevolgschade, gederfde winst, inkomsten derving, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie), dan wel voor de schade die de opdrachtgever c.q. de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de, bij de uitvoering van de diensten, betrokken reisdienstverleners.

Antwoord:

Met betrekking tot de aard en de opdracht - akkoord.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Contract

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, artikel 6.7

Vraag:

Voorstel (zoals aangegeven in Nota van Inlichtingen 04-09-2021, refnr 14):

Indien ten gevolge van toerekenbaar tekortschieten door Leverancier schade voor de opdrachtgever ontstaat, aanvaardt Leverancier aansprakelijkheid, welke is beperkt tot de waarde van de gefactureerde reisdienst waarop de klacht is gericht en nimmer meer dan de hoogte van de gefactureerde fees van de afgelopen twaalf maanden.

Antwoord:

Dit is akkoord - de schade heeft alleen betrekking op de fees en niet op de (volledige) reissom.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Contract

Ref.nr.
37

Onderwerp:
SLA

Vraag:

U geeft aan dat de SLA na de voorlopige gunning vastgesteld wordt maar dat u wel een voorstel van de inschrijvende partijen voor een SLA toegespitst op een semi overheids organisatie wenst te ontvangen. Dienen wij deze SLA als apart document toe te voegen? Hierdoor zal de SLA geen invloed hebben op het maximaal aantal pagina's per gunningscriterium.

Antwoord:

Inschrijvende partijen dienen zelf de SLA als apart document toe te voegen. De definitieve versie wordt naderhand vastgesteld en kan half jaarlijks gedurende de looptijd van de overeenkomst aangepast worden. De ingebrachte SLA kent geen maximalisaties van het aantal pagina's en is geen onderdeel van de beoordeling.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Verzekering

Vraag:

Een kortlopende reisverzekering is een verzekering die alleen geldt voor de reis waarvoor hij is afgesloten (polis per reis).

Antwoord:

Akkoord, hierbij geldt: de reis vanaf datum vertrek tot en met datum terugkomst.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Mark ups

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat u 'niet toestaan' wenst te vervangen door 'zo veel als mogelijk'. Hiermee geeft opdrachtgever feitelijk aan dat zo veel als mogelijk mark-ups toegepast dienen te worden. Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever inderdaad zo veel als mogelijk zichtbare en niet zichtbare mark-ups toegepast wenst te krijgen op haar ticketprijzen en andere reis gerelateerde componenten tijdens de contractperiode met de gecontracteerde

inschrijver?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

aansprakelijkheid

Vraag:

Bent u bereid de maximale aansprakelijkheid te beperken tot EUR 100.000?

Antwoord:

Abusievelijk heeft Aanbestedende dienst diverse antwoorden gegeven mbt aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid wordt teruggebracht naar maximaal 100.000 EURO per keer. Dit betekent dat alle voorgaande onderwerpen mbt aansprakelijkheid hiermee komen te vervallen. De aansprakelijkheid wordt maximaal teruggebracht naar 100.000 EURO per keer.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Fee

Vraag:

Mag inschrijver het antwoord van Opdrachtgever lezen als fee per reis per persoon?

Antwoord:

Per reis per persoon, groepsreizen uitgezonderd.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Fee - groepsreizen

Vraag:

Opdrachtgever heeft in haar uitvraag geen ruimte gegeven voor een tarief voor een groepsboeking. Hoe dienst Inschrijver hier mee om te gaan?

Antwoord:

De fee voor groepsreizen gelden vanaf 11 personen of meer. De aanpassing is terug te vinden in het prijzenblad.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Fee

Vraag:

Mag Inschrijver het antwoord van Opdrachtgever lezen als management fee per maand?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Aangepast prijzenblad

Antwoord:

Het prijzenblad kent een nieuwe versie waarbij een extra paragraaf is toegevoegd voor groepsreizen. Van 0-10 personen en meer dan 10 personen. Prijzenblad 1310V2

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Omzet

Vraag:

U geeft aan dat de afgelopen drie jaren niet representatief zijn maar dat vanaf het eerste jaar tot deels Q1 tweede jaar de data wel reëel is. Graag ontvangen wij de gevraagde gegevens over 2019 om op basis van reële data een pricing vast te kunnen stellen.

Antwoord:

Voor de helderheid - het jaartal 2017- 2018-2019 is representatief, 2020 is niet representatief en kan niet gebruikt worden maar is als aanvulling toegevoegd. zie de opmerking in het excelblad prijzenblad V2.

Beantwoord op: 13-10-2021

Label: Inhoud