

Nota van Inlichtingen

Vragen en antwoorden met betrekking tot de aanbesteding: Reisarrangementen ten behoeve van inkomende en uitgaande missies - 202112060		
Datum:	24 maart 2022	
Vraag nr.	Vraag	Herkomst in document
Vraag 1	Kan Opdrachtgever een beschrijving geven waaraan de toermanager aan moet voldoen?	Hoofdstuk 3 - Eis 3.1.8 Inschrijver is in staat, indien gewenst en aangegeven door Opdrachtgever, professionele tourmanagers ter plaatse ter beschikking te stellen voor begeleiding tijdens de missie.
Antwoord	Het (ter plekke) kunnen aanbieden, uitvoeren en afhandelen van (delen van) het reisarrangement ten behoeve van de delegatie, zie wensen bij 5.2.1, 5.2.2 en 5.2.3.	
Vraag 2	Wat is het percentage in aantallen en waarde van uitgaande missies?	Bijlage 2 – Prijzenblad
Antwoord	De geschatte waarde voor opdrachten voor uitgaande missies is, € 400.000 voor 4 jaar. Meer info hebben we niet beschikbaar.	
Vraag 3	Kunt u uitleggen wat volgens Opdrachtgever het verschil is tussen een inkomende en uitgaande missie gezien beide verschillend belast worden?	Bijlage 2 – Prijzenblad
Antwoord	Zie blz. 5-6 (begripsbepalingen) en hfst 2.1 (Beschrijving en doel van de opdracht).	
Vraag 4	In uw casus geeft u aan wat de opdracht behelst. In uw uitvraag vraagt hoe wij vliegtickets betalen die geen onderdeel zijn van het arrangement. Kan RVO bevestigen dat de vliegtickets geen onderdeel zijn van de uitvraag?	Bijlage 9a – Casebeschrijving inkomend
Antwoord	De delegatieleden boeken zelf hun vlucht, zoals vermeld in de case omschrijving. Bij B. " <i>Hoe u de betalingen verricht aan uw toeleveranciers (van vliegtickets, hotelkamers en visa)</i> " gaat het dus niet om vliegtickets.	
Vraag 5	Het niet mogen rekenen van een 0-tarief is in tegenstelling pag. 22 5.4.2. onderdeel 2. Hoe moet Inschrijver de eis uit 3.9.4. toepassen in 5.4.2 onderdeel 2?	Hoofdstuk 3 - Eis 3.9.4
Antwoord	Dit spreekt elkaar niet tegen, hfst. 5.4.2 onderdeel 2 betreft een percentage. Eis 3.9.4. betreft tarieven.	
Vraag 6	U schrijft : 'RVO houdt zich in alle situaties het recht voor om één of meerdere of alle onderdelen van het reisarrangement rechtstreeks aan de deelnemers aan te bieden.' Inschrijver proeft dat er binnen het RVO twijfel is over het kunnen geven van een commitment aan een gegunde partij. Het geschetste volume komt 'hypothetisch' over. Inschrijver realiseert zich dat na gunning het organiseren van een handelsmissie een zeer arbeidsintensief proces is. Het ontbreken van zekerheid over volumes maar vooral commitment maakt het voor inschrijver erg moeilijk personele capaciteit beschikbaar te stellen. Hoe kan RVO inschrijver meer zekerheid geven over het te verwachten volume?	Pag. 10

Antwoord	Naar verwachting zal bij uitgaande missies de reisagent vooral worden ingeschakeld bij de meer complexe arrangementen (verre bestemmingen, meerdere reisbewegingen in of tussen landen). Bij eenvoudige arrangementen, bijv. waar het gaat om een enkele bestemming, zal waarschijnlijk gekozen worden voor een arrangement in eigen (RVO) beheer. Omdat de toekomstige programmering van (uitgaande) missies nog niet bekend is, kan geen nader commitment worden geboden. Voor inkomende en CBI missies zal naar verwachting de reisagent meestal wel worden ingeschakeld.	
Vraag 7	Bij het annuleren en wijzigen van een reis mag de reisagent geen eigen wijzigingskosten in rekening brengen. Dat zou betekenen dat er bij wijziging of annulering (hetgeen momenteel veel vaker voorkomt dan in het verleden) geen enkele inkomsten overblijven voor Inschrijver. Gaat RVO er mee akkoord dat Inschrijver de boekingskosten dan wel mag doorberekenen?	2.2 onderdeel 1 punt 6
Antwoord	Voor uitgaande missies gaat RVO niet akkoord met het doorrekenen van boekingskosten voor wijzigingen bij uitgaande missies. Bij inkomende missies geldt dat de boekingskosten die de reisagent in rekening brengt worden berekend op basis van de in te zetten uren door de reisagent ten behoeve van het volledige groepsarrangement, dus inclusief de tijd benodigd voor eventuele wijzigingen.	
Vraag 8	Staat RVO garant voor het financieel risico van niet afgenomen kamers uit de geopteerde kamerblokken?	2.1 onderdeel 1 punt 2
Antwoord	Bij uitgaande missies gaat de reisagent een overeenkomst aan met individuele deelnemers. RVO is hierbij niet betrokken en draagt geen primaire en/of financiële verantwoordelijkheid. Bij uitgaande missies spreekt RVO met het voorkeurshotel af tot wanneer de optie op kamers kosteloos teruggegeven kan worden. Dat is dan ook de deadline tot wanneer deelnemers de RVO-optie kunnen boeken. Na die datum is boeking van kamers op aanvraag en kan prijs en beschikbaarheid niet meer gegarandeerd worden. RVO gaat dus geen kameropties aan die niet gratis teruggegeven kunnen worden. Bij inkomende missies gaat de reisagent een overeenkomst aan met RVO. Als het niet meer mogelijk is om kamers kosteloos te annuleren, draagt RVO de kosten (annuleringskosten of kosten van de kamer).	
Vraag 9	Een inkomende missie is een groepsreis. Wij begrijpen dat u de reizigers hun aandeel in deze groepsreis individueel wilt laten betalen. Groepsreizen kunnen niet individueel gegarandeerd afgerekend worden. Gaat RVO akkoord met betaling en garantie altijd via RVO te laten lopen?	2.1 onderdeel 1 punt 1
Antwoord	Bij inkomende missies gaat de reisagent een overeenkomst aan met RVO. Het kan zijn dat enkele deelnemers zelf de kosten van (een deel van) het arrangement moeten betalen. Men zal dan zelf de kosten van een vlucht aan de vervoerder moeten voldoen of ter plekke voor de overnachting(en) betalen. Maar uiteindelijk ligt het risico bij RVO.	
Vraag 10	Wat is het maximale aantal pagina's of aantal woorden dat Inschrijver mag gebruiken per wensendossier (4+2 cases)?	Hoofdstuk 5
Antwoord	Inschrijver kan zelf bepalen hoeveel pagina's en woorden nodig zijn om een duidelijke inschrijving in te sturen.	
Vraag 11	Voor de beoordeling van de prijs wordt het uurtarief van inschrijver vergeleken met het uurtarief van de laagste inschrijving. Het laagste uurtarief wil echter nog niet zeggen dat RVO daarmee ook de voordeligste inschrijving is. Het aantal uren dat een partij nodig heeft voor de	5.3

	organisatie kan weleens veel meer zijn dan dat van de andere inschrijver. Wij stellen daarom voor dat u de categorie prijs in de beoordeling laat vervallen en zich volledig richt op de beoordeling van de kwaliteit.	
Antwoord	Niet akkoord, de economisch meest voordelige inschrijving betreft de inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.	
Vraag 12	U geeft aan dat bij gelijke score tussen 2 partijen de punten voor de case beschrijving doorslaggevend zijn. Daarmee daagt u alle inschrijvers uit een zo mooi mogelijke case beschrijving te doen. Dat zegt echter niets over de uiteindelijke kwaliteit die u in de dienstverlening kunt verwachten. Wij stellen daarom voor om de beoordeling van de cases te laten vervallen en volledig te focussen op onderdeel 5.2.1. "5.2.1 Wensen ten aanzien van de aanpak en van het in te zetten projectteam" omdat dit tijdens de implementatie al verifieerbaar is en meer zekerheid geeft over de beschikbaar gestelde resources voor RVO, die uiteindelijk de kwaliteit zullen opleveren.	6.4
Antwoord	Niet akkoord.	
Vraag 13	Voor uitgaande missies zijn de inkomsten voor de reisagent gemaximeerd tot 250 EUR per individueel reisarrangement. Waarom hanteert RVO deze grens? Dit legt een risico bij de reisagent om de dienstverlening binnen dat maximum af te handelen. Voor complexe dossiers waar veel service gevraagd is, betekent dit dat de reisagent mogelijk niet volledige compenseert wordt voor de gevraagde dienstverlening. Is RVO daarom bereid af te zien van dit maximum, zodat het risico niet uitsluitend bij de reisagent wordt gelegd en de gebruiker is verzekerd van de kwaliteit dienstverlening die gevraagd wordt?	3.8
Antwoord	RVO hanteert voor boekingskosten per individueel reisarrangement een vast percentage van maximaal 10 procent van de totale kosten van het individuele reisarrangement tot een maximum van € 250,- omdat uit ervaring blijkt dat de onderdelen van een arrangement meestal niet meer kosten dan € 2500,-. RVO is niet bereid af te zien van dit maximum.	
Vraag 14	Voor uitgaande missies wil RVO werken op basis van een vast commissie % van het individuele reisarrangement. Het model met een vast percentage betekent dat de vergoeding voor een missie naar Colombia meer inkomsten oplevert dan een missie naar Griekenland, simpelweg omdat de reiskosten hoger zijn. Echter, de missie naar Griekenland kan qua omvang en complexiteit veel meer organisatie uren vragen dan die naar Colombia. Is RVO bereid van af het % model af te stappen en ook te werken met een vast uurtarief, of een vast tarief per boeking?	3.8
Antwoord	Nee, RVO is niet bereid af te zien van het maximum kostenpercentage van 10%.	
Vraag 15	RVO verwacht facturatie binnen 2 weken na afloop van de reis/ missie. Is RVO in staat om voor de financiering van de missies (vliegtickets, hotel accommodatie etc.) vooraf een aanbetaling te doen, zodat daarmee de verschillende reisproducten kunnen worden afgerekend? De reisagent moet 100% van de kosten voorfinancieren, tegen maximaal 10% inkomsten. Er moet dus EUR 100.000 krediet worden verstrekt zonder dat daar een vergoeding tegenover staat. Het is naar onze mening niet realistisch om de reisagent te vragen deze handelsmissies volledig voor te financieren. Daarom de vraag of RVO voor iedere missie een aanbetaling kan doen ter hoogte van de vooraf ingeschatte kosten, waar de daadwerkelijke kosten tegen worden afgezet op een eind factuur.	3.11
Antwoord	Bij uitgaande missies gaat de reisagent altijd een rechtstreekse zakelijke overeenkomst aan met de individuele deelnemers voor hun reisarrangement. RVO is hierbij niet betrokken en draagt geen primaire	

	en/of financiële verantwoordelijkheid. RVO verstrekt dus ook geen voorschot. Bij inkomende missies gaat de reisagent per nadere opdracht een overeenkomst aan met RVO. Het verstrekken van een voorschot is, in overleg, mogelijk.	
--	--	--

Opmerkingen concept raamovereenkomst en ARVODI 2018

Nr.	Art. uit raamovereenkomst of ARVODI	Reden van bezwaar	Tekst suggesties
Vraag 1	ARVODI 2018 art. 21.3	Wat verstaat Opdrachtgever onder de waarde van de opdracht? Met andere woorden, met welke staffel moet inschrijver rekening houden ten aanzien van haar aansprakelijkheid?	
Antwoord		De omvang van de separate nadere opdracht binnen de raamovereenkomst.	
Vraag 2	ARVODI 2018 art. 26.1	Beroepsaansprakelijkheid is in onze branche niet verzekeraar. Bent u bereidt te volstaan met bedrijfsaansprakelijkheid?	
Antwoord		Ja, dat volstaat.	
Vraag 3	ARVODI 2018 art. 21.3	Er wordt in ARVODI 2018 21.3 d een onbeperkte aansprakelijkheid verlangd. Wij accepteren geen onbeperkte aansprakelijkheid, anders dan in situaties waarin dit bij wet is geregeld. Onbeperkte aansprakelijkheid is disproportioneel en ook niet redelijkerwijs verzekeraar. Wij kunnen derhalve niet akkoord gaan met onbeperkte aansprakelijkheid met betrekking tot de verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in artikel 21.3 d) van de ARVODI voorwaarden en verzoeken u deze aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag wat in verhouding staat tot de opdracht. Gaat u hiermee akkoord?	
Antwoord		Het betreft beperkte aansprakelijkheid, de Nederlandse rechter kijkt altijd naar de redelijkheid en billijkheid.	
Vraag 4	Verwerkersovereenkomst art. 5.4, 7 en ARVODI 2018 art. 8	Artikel 5.4 en artikel 7 van Verwerkersovereenkomst en artikel 8 van ARVODI-2018: in de reisbranche is het praktisch niet haalbaar om alleen persoonsgegevens te verwerken binnen de EU. Wanneer er een reis wordt geboekt naar een land buiten de EU dan zullen de noodzakelijke persoonsgegevens bijvoorbeeld gedeeld moeten worden met het hotel dat is geboekt. Daarnaast is het praktisch niet altijd haalbaar om vooraf schriftelijk toestemming te vragen voor het delen van de noodzakelijke persoonsgegevens. Met onze gebruikelijke subverwerkers en boekingsystemen hebben wij verwerkersovereenkomsten gesloten. Maar voor de doorgifte naar vliegmaatschappijen of hotels die, op verzoek van Opdrachtgever, buiten de gebruikelijke subverwerkers om worden geboekt is het praktisch niet haalbaar om vooraf toestemming te vragen. De kans bestaat dat de vlucht is volgeboekt of dat de vlucht duurder is geworden. Kan de acceptatie van de offerte	

		worden gezien als toestemming voor het verwerken van de noodzakelijke persoonsgegevens buiten de EU.	
Antwoord		Akkoord, art. 5.4 van de Verwerkersovereenkomst wordt uit pragmatische reden geschrapt.	