



Beschrijvend Document

Europese openbare aanbesteding

Buitenlandse dienstreizen

Datum: 13 juli 2022
Kenmerk: 369769
Versie: Definitief

Inhoud

Begrippenlijst	4
1 Inleiding	7
1.1 Aanbestedende dienst	7
1.2 Beschrijving van de opdracht	8
1.3 Varianten	10
1.4 Percelen	10
1.5 Raamovereenkomst	10
1.6 Voorwaarden	10
2 Aanbestedingsprocedure	12
2.1 Toepasselijke regelgeving	12
2.2 Communicatie	12
2.3 Planning	12
2.4 Vragen en Nota van Inlichtingen	13
2.5 Indienen Inschrijving	13
2.6 Tenderkostenvergoeding	14
2.7 Gestanddoeningstermijn Inschrijving	14
2.8 Eenmaal deelnemen	14
2.9 Belangenverstrengeling	15
2.10 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	15
2.11 Geheimhouding	15
2.12 Intrekken aanbestedingsprocedure	15
2.13 Klachtenprocedure	16
2.14 Rechtsbescherming	16
2.15 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting	16
2.16 Overige voorwaarden	17
3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	19
3.1 Uitsluitingsgronden	19
3.2 Geschiktheidseisen	20
3.3 Beroep op derde	22
4 Gunningscriteria en beoordeling	24
4.1 De economisch meest voordelige inschrijving	24
4.2 Gunningscriterium 1: Passend reisvoorstel	26
4.3 Gunningscriterium 2: Proactief, flexibel en servicegericht	27
4.4 Gunningscriterium 3: Pitch	28
4.5 Gunningscriterium 4: Prijs	29
4.6 Beoordeling van de inschrijvingen	29
5 Inschrijving	32

Bijlagen

- Bijlage 1 - Concept Raamovereenkomst Partos – Opdrachtnemer
- Bijlage 2 - Nadere overeenkomst leden - Opdrachtnemer
- Bijlage 3 - Verwerkersovereenkomst Partos – Opdrachtnemer en leden - Opdrachtnemer
- Bijlage 4 - Programma van Eisen
- Bijlage 5 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 6 - Referentieformulier
- Bijlage 7 - Modelverklaring derden
- Bijlage 8 - Prijzenblad
- Bijlage 9 - Verklaring geen Russische betrokkenheid
- Bijlage 10 - Algemene Inkoopvoorwaarden
- Bijlage 11 - Gedragscode Partos voor leveranciers

Begrippenlijst

Begrippen die in het beschrijvend document en bijlagen met een hoofdletter worden geschreven, hebben de volgende betekenis:

<i>Aanbestedende dienst</i>	Partos treedt op als aanbestedende dienst namens de aangesloten en geëngageerde leden. De leden van Partos sluiten onder de Raamovereenkomst zelf Nadere Overeenkomsten en behoren tot de 'Aanbestedende dienst'
<i>Aanbestedingsdocumenten</i>	Beschrijvend document inclusief alle bijlagen en Nota's van Inlichtingen, overeenkomst en gunningsbrieven.
<i>Aanbestedingswet</i>	De gewijzigde Aanbestedingswet 2012 van 1 juli 2016, waarin de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten zijn geïmplementeerd. In dit Beschrijvend Document wordt met art. [nummer] het relevante artikel uit de Aanbestedingswet bedoeld.
<i>Algemene Inkoopvoorwaarden</i>	De algemene inkoopvoorwaarden Goede Doelen Nederland versie januari 2011 (bijlage 10).
<i>Combinatie</i>	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij combinanten voor deze aanbesteding hoofdelijke aansprakelijkheid accepteren en waarbij de combinatie fungeert als penvoerder. De Raamovereenkomst wordt gesloten met de combinatie en niet met ieder van de combinanten.
<i>Full touch boeking</i>	Een reisconsultant die het totale proces van alle aan een reis gerelateerde zaken verzorgt.
<i>Groepsreizen</i>	Vanaf 4 personen of meer.
<i>Onderaanneming</i>	De inschrijver is hoofdaannemer en maakt gebruik van een onderaannemer voor bepaalde delen van de opdracht. De inschrijver is echter verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de opdracht.

<i>Inschrijver</i>	De belangstellende marktpartij die al dan niet zelfstandig of als combinatie heeft gereageerd op dit Beschrijvend document en een Inschrijving indient.
<i>Inschrijving</i>	De offerte van de Inschrijver, gebaseerd op de gevraagde informatie uit alle gepubliceerde Aanbestedingsdocumenten.
<i>Nota van Inlichtingen</i>	Document waarin de vragen van de Inschrijver en de antwoorden hierop van de Aanbestedende dienst zijn vervat.
<i>Opdracht</i>	Het uitvoeren van de dienstverlening voor buitenlandse dienstreizen.
<i>Opdrachtgever</i>	De Vereniging Partos, en haar leden, gezamenlijk aangeduid als en vertegenwoordigd door “Vereniging Partos” en/of één of meerdere van de leden afzonderlijk.
<i>Opdrachtnemer</i>	De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht in het kader van deze aanbesteding definitief heeft gegund.
<i>(Partos)leden</i>	De bij Partos aangesloten (gecommitteerde) leden die gebruik maken van de dienstverlening voor buitenlandse dienstreizen. Partos leden worden ook wel gebruikers of ‘aanbestedende dienst’ genoemd.
<i>Programma van Eisen</i>	Bijlage 4 waarin de eisen zijn opgenomen ten aanzien van de Opdracht.
<i>Raamovereenkomst</i>	De schriftelijke raamovereenkomst die de Opdrachtgever na gunning met de Opdrachtnemer zal sluiten, en waarin de condities en voorwaarden van de Opdracht zijn vastgelegd. Zie bijlage 1. Op basis van de Raamovereenkomst kunnen de (Partos)leden Nadere Overeenkomsten sluiten. Zie bijlage 2.
<i>UEA</i>	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is het Europese Standaardformulier dat in Nederland wordt toegepast op aanbestedingen zowel boven als onder de Europese aanbestedingsdrempel. Met dit document kan de Ondernemer aangeven of hij voldoet aan eisen die de Aanbestedende dienst stelt. Zie bijlage 5.
<i>Verwerkersovereenkomst</i>	Partos sluit met Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming gezien sprake is van het verwerken van persoonsgegevens, zie bijlage 3.

Elk Partos lid sluit met Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst gesloten op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming gezien sprake is van het verwerken van persoonsgegevens, zie bijlage 3.

1 Inleiding

Dit beschrijvend document heeft betrekking op de Europese openbare aanbesteding Buitenlandse dienstreizen.

1.1 Aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is Vereniging Partos, verder te noemen Aanbestedende dienst, handelend voor zichzelf en mede namens de leden in deze vertegenwoordigd door de Directie, is de aanbestedende organisatie voor haar leden.

Partos is de branchevereniging voor Ontwikkelingssamenwerking in Nederland. Partos verenigt 95 Nederlandse particuliere ontwikkelingsorganisaties en ondersteunt haar leden met concrete activiteiten en programma's op het gebied van kwaliteit, innovatie, beeldvorming, visieontwikkeling en de relatie met andere spelers-met name overheid, bedrijfsleven en particulier initiatieven, zie ook www.partos.nl.

De volgende leden hebben zich gecommitteerd aan de uitkomst van de aanbesteding:

- Amref Flying Doctors
- CHOICE for Youth and Sexuality
- Cordaid
- Dorcas
- Fairfood
- Friends of the Earth International
- Heifer Nederland
- Hivos
- ICRA
- IUCN Nederlands Comité
- Leger des Heils
- Mama Cash
- Netherlands Helsinki Comité
- NIMD
- PAX
- Red een Kind
- RNW Media
- Save the Children Nederland
- SEEYOU Foundation
- Solidaridad
- Wemos
- Wilde Ganzen
- Woord en Daad
- War Child

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst is het mogelijk dat één of meer van de volgende Partos leden ook Buitenlandse dienstreizen af gaan nemen:

- CARE Nederland
- Stichting DOEN
- Leprastichting
- Simavi
- SNV
- Sympany
- Tearfund
- MCNV
- Fair Wear Foundation

Inschrijver accepteert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst één of meerdere Partos leden toetreden en gebruik gaan maken van de Raamovereenkomst en een Nadere overeenkomst overeenkomen. Hetzelfde is van toepassing voor nieuwe Partos leden.

1.2 Beschrijving van de opdracht

De aanbesteding heeft als doel om een Opdrachtnemer te contracteren die de dienstverlening levert conform de aanbestedingsdocumenten, de leden ontzorgt, proactief communiceert en oog heeft voor duurzaamheid.

De aan te besteden activiteit is "organiseren internationale zakenreizen". De bijbehorende CPV-code is 79997000-9.

De scope omvat:

- Het ter beschikking stellen van reisconsulenten tijdens kantooruren (09:00 – 18:00 uur);
- Het geven van reisadviezen, het boeken/wijzigen/annuleren van reizen per vliegtuig (full Touch boekingen);
- Het terugvorderen van niet-gebruikte tickets;
- Het indienen van schadeclaims ten gevolge van vertraagde of geannuleerde vluchten;
- Het ter beschikking stellen van een 24-uursdienst ter ondersteuning van reizigers;
- Het ter beschikking stellen van actuele informatie over verblijfplaatsen van medewerkers, welke in geval van calamiteiten gebruikt kan worden voor crisismanagement;
- Het leveren van managementinformatie;
- Het leveren van informatie benodigd voor en/of factureren van klimaatcompensatie van vliegreizen;
- Het registreren van de reisdagen in verband met reisverzekering.

Daarnaast zijn er aantal optionele onderdelen. Daarvoor bestaat dus geen verplichting tot afname bij de Opdrachtnemer. De volgende onderdelen zijn optioneel:

- Het geven van reisadviezen, het boeken/wijzigen/annuleren van reizen per trein (full Touch boekingen) en aanvullende optionele diensten zoals autohuur, bemiddelen bij visumaanvragen en hotelovernachtingen;
- Het terugvorderen van CO2 compensatie;
- Het inrichten en ter beschikking stellen van een Online bookingtool (voor No Touch boekingen).

Voor de specifieke eisen aan de opdracht zie bijlage 4 Programma van Eisen.

Meest geboekte bestemmingen 2019

Vanaf het moment dat Corona uitbrak zijn de reisbewegingen voor Partos leden drastisch gedaald / nihil. Hieronder staan daarom voor 2019, een jaar waarin volledig gereisd werd, de meest geboekte bestemmingen:

CONTINENT	AANTAL
AFRIKA	2300
AZIE	751
AUSTRALIE	32
EUROPE	2377
NOORD AMERIKA	376
ZUID AMERIKA	223
TOTAAL	6059

AFRIKA	AANTAL
KE	359
UG	262
ET	256
GH	136
MW	132
RW	127
TZ	122
ZM	118

AZIE	AANTAL
IN	122
ID	103
NP	72
LB	60
BD	57

AUSTRALIE	AANTAL
AU	16

EUROPE	AANTAL
NL	1111

NOORD AMERIKA	AANTAL
US	155
CA	108
GT	48

ZUID AMERIKA	AANTAL
BR	60
SR	41

Verwachte omvang opdracht

- Aanbestedende dienst verwacht ca. 12,8 miljoen Euro (twaalfmiljoen achthonderdduizend Euro) te besteden aan buitenlandse dienstreizen over de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief verlengingsmogelijkheden (zie hoofdstuk 1.5). Indien alle leden die mogelijk aansluiten ook daadwerkelijk gebruik gaan maken van de buitenlandse dienstverlening verwacht Aanbestedende dienst ca. 16,6 miljoen Euro (zestienmiljoen zeshonderdduizend Euro) te besteden over de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Aan voorgenoemde omvang kunnen geen rechten worden ontleend. Tevens is deze omvang tot stand gekomen zonder dat rekening is gehouden

met onverwachte omstandigheden, zoals een lockdown door een epidemie waardoor bijvoorbeeld nihil – geen vliegverkeer mogelijk is.

Aanbestedende dienst heeft geen afnameverplichting onder de Raamovereenkomst. Conform het arrest van het Europese Hof van Justitie van 19 december 2018 (ECLI:EU:C:2018:1034) is een maximale financiële contractwaarde opgenomen welke voor de gehele contractduur inclusief alle benoemde verlengingsopties € 19,0 miljoen Euro (negentien miljoen Euro) bedraagt. Opdrachtgever benadrukt dat de maximale financiële contractwaarde geen omzetgarantie is en hier los van staat, Opdrachtnemer kan aan de bedragen geen rechten ontleen.

1.3 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

1.4 Percelen

De opdracht is niet opgedeeld in percelen. De reden hiervoor is:

- Opsplitsing van de opdracht in percelen zou leiden tot een groter beslag op de capaciteit van Partos, waaronder een grotere inzet van direct en indirect personeel, hogere organisatorische kosten met als gevolg inefficiëntie;
- De samenstelling van de opdracht betrekking heeft op activiteiten die logisch samenhangen en onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn;
- De opdracht betreft soortgelijke diensten die op de zakelijke markt ook samen in een pakket worden aangeboden.

1.5 Raamovereenkomst

Er wordt een Raamovereenkomst gesloten met één opdrachtnemer. De Raamovereenkomst heeft een initiële looptijd van twee (2) jaar. De Raamovereenkomst kan door Partos tweemaal (2) met één (1) jaar worden verlengd. De ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 januari 2023.

Opdrachtnemer dient dus op 1 januari 2023 gereed te staan om de dienstverlening uit te voeren, implementatie dient voor 1 januari 2023 plaats te vinden.

1.6 Voorwaarden

Op de Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Goede Doelen Nederland, versie januari 2011, van toepassing. Zie bijlage 10. De algemene voorwaarden van inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Bij strijdigheid van de algemene

voorwaarden met een of meer van de bepalingen van de overeenkomst, prevaleren de bepalingen van de overeenkomst.

2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Toepasselijke regelgeving

De aanbestedingsprocedure wordt gevoerd volgens de Europese openbare procedure. Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012¹ en de Gids Proportionaliteit van toepassing.

2.2 Communicatie

Alle communicatie over de aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via TenderNed. Op de www.tenderned.nl staat informatie over het proces van aanbesteden via TenderNed.

Het is inschrijver niet toegestaan om op andere dan de in dit beschrijvend document beschreven wijze met medewerkers van Aanbestedende dienst dan wel adviseurs en andere (rechts) personen die aan de zijde van Aanbestedende dienst betrokken zijn bij de voorbereiding en/of de uitvoering van de aanbestedingsprocedure te communiceren. Een inschrijver die hiermee in strijd handelt wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

De aanbestedingsprocedure wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Voor zover in deze aanbestedingsprocedure niet schriftelijk anders wordt aangegeven, dienen alle documenten en correspondentie die inschrijver bij aanbestedende dienst indient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

2.3 Planning

Voor de aanbestedingsprocedure geldt de onderstaande indicatieve planning. Aanbestedende dienst is te allen tijde bevoegd de planning aan te passen.

Activiteit	Datum en tijdstip
Indienen vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen I	Dinsdag 9 augustus 2022 12.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen I	Woensdag 17 augustus 2022
Indienen vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen II	Maandag 29 augustus 2022 12.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen II	Woensdag 7 september 2022

¹ De wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stbl. 2016/241. De Aanbestedingswet kan worden gedownload op wetten.overheid.nl.

Indienen Inschrijving via TenderNed	Maandag 19 september 2022 12.00 uur
Pitch (indien van toepassing) NB: reserveer deze datum in uw agenda	Woensdag 12 oktober 2022 tussen 9.00 en 15.00 uur
Voorgenomen gunningsbeslissing	Dinsdag 25 oktober 2022
Stand-still termijn	20 dagen
Verificatieperiode	Tijdens stand-still termijn
Definitieve gunningsbeslissing	Vanaf dinsdag 15 november 2022
Ingangsdatum overeenkomst	Zondag 1 januari 2023

2.4 Vragen en Nota van Inlichtingen

Vragen naar aanleiding van de aanbestedingsdocumenten kunnen uitsluitend via de vragenmodule van TenderNed en uiterlijk op de in paragraaf 2.3 genoemde data gesteld worden. Indien u opmerkingen op de conceptovereenkomst heeft, dient u uw opmerking te vergezellen van een alternatief tekstvoorstel.

Een inschrijver kan gemotiveerd verzoeken om bepaalde vragen niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien dit schade toe zou brengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van inschrijver. Aanbestedende dienst maakt de keuze om de betreffende vraag in de Nota van Inlichtingen of in een individuele Nota van Inlichtingen te beantwoorden.

De gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De Nota('s) van Inlichtingen kunnen vanaf de in paragraaf 2.3 genoemde data gedownload worden via www.tenderned.nl.

2.5 Indienen Inschrijving

De Inschrijving dient uiterlijk op de in paragraaf 2.3 genoemde data en tijdstip te zijn ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die op andere wijzen worden ingediend worden geweigerd.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de in paragraaf 2.3 genoemde data en tijdstip een fatale termijn is. Het tijdig indienen van alle onderdelen van de Inschrijving komt voor rekening van Inschrijver.

Het proces-verbaal van opening wordt via TenderNed aan Inschrijver verzonden.

2.6 Tenderkostenvergoeding

Aanbestedende dienst verstrekt geen tenderkostenvergoeding aan Inschrijver voor het indienen van een Inschrijving. Aanbestedende dienst acht de aard van de gevraagde inspanning voor Inschrijvers als behorend tot het normale bedrijfsrisico bij de acquisitie van nieuwe opdrachten. Slechts indien door een bewezen fout van Aanbestedende dienst na publicatie van de Opdracht de aanbestedingsprocedure voortijdig wordt beëindigd, is het mogelijk een symbolische tegemoetkoming aan Inschrijvers toe te kennen.

2.7 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving bedraagt 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van inschrijving, zie paragraaf 2.3, is verstreken. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. Indien een kort geding tegen het voornemen tot gunning aanhangig wordt gemaakt verloopt de gestanddoeningstermijn 30 dagen na uitspraak in dit kort geding. Aanbestedende dienst stelt Inschrijver hiervan per ommegaande op de hoogte.

2.8 Eenmaal deelnemen

Een onderneming mag slechts éénmaal op deze aanbestedingsprocedure inschrijven, hetzij als zelfstandig inschrijver, hetzij als combinant van een combinatie, hetzij als onderaannemer van een hoofdaannemer. Voorgaande is ook van toepassing voor verschillende ondernemingen die tot één concern behoren.

Voor toepassing van deze bepaling worden rechtspersonen en vennootschappen die:

- a) Aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2 lid 24a boek 2 Burgerlijk Wetboek; of
- b) Met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2 lid 24b boek 2 Burgerlijk Wetboek; of
- c) Aan elkaar zijn gelieerd in een sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht

als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd.

Het doen van meerdere inschrijvingen leidt in beginsel tot uitsluiting van alle betreffende partijen tenzij de betreffende partij bij inschrijving aantoont dat ondanks deze uitsluitingsgrond de deelname aan meerdere inschrijvingen de mededinging tussen de meerdere inschrijvingen niet heeft beïnvloed. De bewijslast hiervoor ligt uitdrukkelijk bij de betreffende partij. Bewijsstukken die dit aantonen dienen bij Inschrijving ingediend te worden.

2.9 Belangenverstrengeling

Opdrachtgever kan Inschrijver uitsluiten indien sprake is van voorkennis die leidt tot een ongerechtvaardigd concurrentievoordeel als inschrijver betrokken is of is geweest bij het voorbereiden van de aanbesteding, inschrijver in verband met de aanbesteding gebruikt maakt van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en andere (rechts)personen die op dezelfde wijze betrokken zijn of zijn geweest en als (rechts)personen uit de onderneming van inschrijver eenzelfde betrokkenheid hebben of hadden.

Aanbestedende dienst stelt Inschrijver in de gelegenheid om aan te tonen dat onder de omstandigheden van het concrete geval de mededinging door voorgenoemde betrokkenheid niet is of wordt belemmerd.

2.10 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Dit beschrijvend document inclusief bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of onduidelijkheden tegenkomen dan dient Inschrijver Aanbestedende dienst uiterlijk op de in paragraaf 2.3 genoemde data voor het stellen van vragen hiervan op de hoogte te stellen. Indien inschrijver dit nalaat, verwerkt hij zijn rechten daar later in rechte tegen op te komen.

2.11 Geheimhouding

Inschrijver mag het beschrijvend document inclusief bijlagen en alle andere gegevens die in de loop van de aanbestedingsprocedure ter beschikking komen alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Inschrijver dient vertrouwelijk om te gaan met de door Aanbestedende dienst verstrekte informatie.

Aanbestedende dienst behandelt de door Inschrijver ingediende documenten vertrouwelijk, tenzij zij daartoe op grond van de wet is gehouden, in rechte wordt gedwongen of Aanbestedende dienst de gegevens nodig heeft voor het motiveren van de gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt.

2.12 Intrekken aanbestedingsprocedure

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van definitieve gunning de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk af te breken of op te schorten. Het geheel of gedeeltelijk afbreken of opschorten van de aanbestedingsprocedure leidt niet tot vergoeding van enigerlei kosten dan wel (geleden) schade van Aanbestedende dienst aan Inschrijver.

2.13 Klachtenprocedure

Klachten over deze aanbestedingsprocedure kunnen worden ingediend via de berichtenmodule van TenderNed.

U dient in de klacht onderbouwd en gemotiveerd te beschrijven op welke onderdelen van de aanbestedingsprocedure uw klacht betrekking heeft. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver daarbij ook aan te geven hoe volgens Inschrijver de klacht verholpen kan worden.

Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure.

De klacht wordt behandeld door Aanbestedende dienst waaronder de inkoopadviseur en jurist, waarbij binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie wordt gegeven.

2.14 Rechtsbescherming

Het Nederlands recht is van toepassing op deze aanbestedingsprocedure, het sluiten van de overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende verplichtingen. Dit geldt ook voor alle (dan) vigerende wet- en regelgeving met betrekking tot deze opdracht.

2.15 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Op deze aanbestedingsprocedure en op de sluiten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Tevens zijn van toepassing alle (dan) vigerende Europese wet- en regelgeving die betrekking hebben op deze opdracht.

Aanbestedende dienst maakt de voorgenomen gunningsbeslissing aan Inschrijvers bekend. Het voornemen tot gunning aan de winnende Inschrijver betekent nog geen definitieve aanvaarding als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW. Aan de voorgenomen gunningsbeslissing kunnen door Inschrijver(s) geen rechten worden ontleend ten aanzien van het daadwerkelijk verkrijgen van de opdracht.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen de voorgenomen gunningsbeslissing dan dient de betreffende Inschrijver binnen een vervaltermijn van 20 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing door een betekende dagvaarding een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de voorzieningenrechter van Rechtbank Midden-Nederland te Utrecht. Daarnaast dient Inschrijver Aanbestedende dienst hiervan gelijktijdig schriftelijk op de hoogte te stellen door toezending van een kopie van de dagvaarding via de berichtenmodule van TenderNed.

Aanbestedende dienst stelt de winnende Inschrijver op de hoogte indien is een kort geding aanhangig is gemaakt. Ook stelt Aanbestedende dienst de overige Inschrijvers op de

hoogte. Aanbestedende dienst zal bij het aanhangig maken van een kort geding niet overgaan tot gunning van de opdracht voordat een uitspraak in kort geding is gedaan, tenzij een zwaarwegend belang zich daartegen verzet.

Indien binnen de vervalttermijn van 20 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing geen kort geding aanhangig is gemaakt heeft Inschrijver zijn recht verwerkt. In dat geval is Aanbestedende dienst vrij om verder gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

Na tweezijdige ondertekening van de Raamovereenkomst is de gunning definitief. Het (ongebruikt) verstrijken van de vervalttermijn na verzending van de voorgenomen gunningsbeslissing leidt derhalve niet automatisch tot een definitieve gunning.

2.16 Overige voorwaarden

- Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit beschrijvend document inclusief alle bijlagen en de Nota('s) van inlichtingen wordt ingestemd. Een voorwaardelijke inschrijving leidt tot terzijdelegging van de Inschrijving.
- Inschrijver verklaart door het doen van een Inschrijving rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen over arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden, belastingen en milieubescherming die gelden op de plaats waar de verrichtingen in het kader van de uitvoering van de opdracht worden uitgevoerd. Nadere informatie over de verplichtingen inzake arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden, milieubescherming en belastingen op grond van wet- en regelgeving in Nederland is verkrijgbaar bij de Nederlandse overheid in zijn algemeenheid en meer in het bijzonder bij de Inspectie SZW, www.inspectieszw.nl, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw, het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM), www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm en de Nederlandse Belastingdienst, www.belastingdienst.nl.
- Indien Inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure aangeeft dat de voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten worden gestaakt, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de Inschrijving om die reden terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling te betrekken.
- Indien op enig moment blijkt dat een Inschrijver onjuiste informatie heeft verschaft of naar het oordeel van Aanbestedende dienst handelt in strijd met wet- en regelgeving of voorschriften en eisen als gesteld in de aanbestedingsdocumenten, kan de betreffende Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.
- Indien op enig moment blijkt dat een Inschrijver naar het oordeel van Aanbestedende dienst handelt in strijd met onderstaande uitgangspunten wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten van deelname aan de aanbesteding of wordt de overeenkomst ontbonden. De uitgangspunten zijn:
 - Geen betrokkenheid bij illegale activiteiten;

- Geen betrokkenheid bij activiteiten die de vrede belemmeren;
 - Niet investeren of handelen in wapens;
 - Geen betrokkenheid bij het onderdrukken van het recht tot samenkomst en stakingen;
 - Niet discrimineren;
 - Niet in strijd te handelen met internationale en nationale wet- en regelgeving m.b.t. het milieu;
 - Niet in strijd handelen met de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.
- De door Inschrijver verstrekte informatie in de inschrijving en overige correspondentie wordt na afloop van de aanbestedingsprocedure binnen een door de aanbestedende dienst aangegeven periode digitaal vernietigd.
- Aanbestedende dienst is gerechtigd de Raamovereenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen als uit een uitspraak van een rechter volgt dat de gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de overeenkomst ongeldig is, om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed of op Inschrijver tijdens de uitvoering van de Opdracht sprake is van de uitsluitingsgronden zoals opgenomen in bijlage 5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Inschrijver dient in bijlage 5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven dat de aangegeven uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Het niet voldoen aan de uitsluitingsgronden en/of geschiktheidseisen leidt tot terzijdelegging van de Inschrijving. Indien het Uniform Europees Aanbestedingsformulier ontbreekt leidt dit onherroepelijk tot uitsluiting en terzijdelegging van de inschrijving. Een incompleet of onvolledig ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsformulier kan slechts onder bijzondere omstandigheden nog worden hersteld.

3.1 Uitsluitingsgronden

Partos kan op basis van het sanctiepakket van de Europese Unie (EU) niet aan Russische ondernemingen gunnen. Voor de uitsluitingsgronden die van toepassing zijn bij deze procedure wordt verwezen naar deel III van bijlage 5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en bijlage 9 Verklaring geen Russische betrokkenheid. Een Inschrijver op wie één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

U dient bijlage 5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en bijlage 9 Verklaring geen Russische betrokkenheid volledig in te vullen, door een rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde persoon te laten ondertekenen en bij uw inschrijving in te dienen.

Indien Inschrijver inschrijft als samenwerkingsverband (combinatie), dient elke combinant afzonderlijk een ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en Verklaring geen Russische betrokkenheid, zie bijlagen 5 en 9, in te dienen. Indien op één van de combinanten een uitsluitingsgrond van toepassing is volgt uitsluiting van alle combinanten en is het niet toegestaan een andere Combinatie aan te gaan.

Door het indienen van het ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart elke combinant hoofdelijke aansprakelijkheid te aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen uit de Inschrijving en de eventuele uit de aanbesteding voortvloeiende overeenkomst.

Indien van toepassing dient elke (rechts)persoon binnen het samenwerkingsverband evenals de rechtspersonen waarop de inschrijver een beroep doet conform deel II afdeling C een afzonderlijk UEA-formulier en Verklaring geen Russische betrokkenheid in te dienen. Rechtspersonen bij wie de inschrijver beoogt om delen van de opdracht onder te brengen maar geen beroep op diens bekwaamheid wordt gedaan dienen te worden vermeld in deel II afdeling D.

3.2 Geschiktheidseisen

Inschrijver dient te voldoen aan onderstaande geschiktheidseisen.

3.2.1 Financieel-economische draagkracht

3.2.1.1 Financieel-economische draagkracht: Jaarverslag en continuïteitsparagraaf

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief mogelijke verlengingen. Indien u controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteits-verwachtingen. Aanbestedende dienst kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.

Indien u niet controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is, dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief mogelijke verlengingen, niet in gevaar komt. Aanbestedende dienst kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag

U kunt bij de inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 5). Wanneer twee of meer partijen als een Combinatie inschrijven, geldt voor elke partij afzonderlijk deze eis.

De Inschrijver levert op verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen het bij deze eis behorende bewijs. Aanbestedende dienst zal het jaarverslag en accountantsverklaring toetsen op de aanwezigheid van een continuïteitsparagraaf. Aanbestedende dienst hanteert het uitgangspunt: geen opmerkingen betekent geen bijzonderheden en dat impliceert dat er geen sprake is van specifiek verwachte risico's. Aanbestedende dienst behoudt echter de bevoegdheid zelfstandig de gegevens te beoordelen. Indien er wel opmerkingen door de accountant zijn gemaakt, dan dient de inschrijver aan te geven welke maatregelen zijn getroffen om eventuele risico's te beperken of te voorkomen. Deze maatregelen dienen dan zodanig te zijn geborgd dat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht op die maatregelen kan aanspreken.

3.2.2.2 Financieel-economische draagkracht: Verzekering

Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen aanspraken van Opdrachtgever bij de nakoming van de opdracht. Het is voor Opdrachtgever van belang dat het maximum verzekerd bedrag aansluit bij de uitvoering van de opdracht te verwachten mogelijke (risico) aansprakelijkheid en dat de van toepassing zijnde voorwaarden (overeenkomst met daarbij de Algemene Inkoopvoorwaarden) niet worden uitgesloten.

Als bewijs dat Inschrijver aan deze eis voldoet kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van bijlage 5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Het is niet noodzakelijk

dat een combinatie als combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist en afdoende verzekerd en blijven zijn.

De Inschrijver levert op verzoek van Opdrachtgever binnen 7 kalenderdagen het volgende bewijsmiddel aan:

1. Een afschrift van een recent polisblad (niet ouder dan één jaar) van een WA-verzekering of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis. Deze polis dient in ieder geval tweemaal per jaar een maximale uitbetaling toe te staan.

3.2.2 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd. Als bewijs dat inschrijver aan deze eis voldoet dient Inschrijver bij Inschrijving een kopie in van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister aan, dat op de datum van inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Zie ook paragraaf 5.1.1.

3.2.3 Technische bekwaamheid; kwaliteitsbewaking

Aanbestedende dienst eist van Inschrijver dat hij kwaliteitsbewaking in zijn organisatie heeft verankerd:

- a. Kopie van het certificaat volgens de internationale normenreeks ISO 9001:2015;
- b. Kopie van een aan ISO 9001:2015 gelijkwaardig certificaat op het gebied van kwaliteitsbewaking. Inschrijver dient in dit geval de gelijkwaardigheid expliciet aan te tonen en te onderbouwen;
- c. Een beschrijving van gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking. Inschrijver dient in dit geval de gelijkwaardigheid expliciet aan te tonen en te onderbouwen.

Het bewijsstuk dient actueel en geldig te zijn op de datum van Inschrijving.

Indien de Inschrijver een samenwerkingsverband betreft dienen alle deelnemers van het samenwerkingsverband in het bezit te zijn van het hiervoor bedoelde kwaliteitssysteem-certificaat ISO-9001 of gelijkwaardig.

Als bewijs dat Inschrijver aan deze eis voldoet kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen bijlage 5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

De Inschrijver levert op verzoek van opdrachtgever binnen 7 kalenderdagen een kopie van het certificaat als bewijsmiddel van de bovengenoemde geschiktheidseis.

3.2.4 Technische bekwaamheid; kerncompetenties

De Inschrijver dient middels referenties aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de Opdracht. Voor het uitvoeren van de Opdracht dient de Inschrijver over de volgende kerncompetenties te beschikken:

1. Ervaring met de dienstverlening voor buitenlandse dienstreizen voor verschillende delen (bijvoorbeeld aparte entiteiten, afdelingen, samenwerkingsverbanden) van een organisatie waarbij het reisbeleid verschillend is.
2. Ervaring met het uitbrengen van een offerte, boeken van de buitenlandse dienstreizen en wijzigen van de buitenlandse dienstreizen op het gebied van vlieg- en treinreizen voor non profit organisaties waarbij sprake is van complexe reizen, zoals zogenoemde A – B – C – B – A reizen.
3. Ervaring met de dienstverlening voor buitenlandse dienstreizen, waaronder het uitbrengen van minimaal 5 offertes en het boeken van minimaal 5 buitenlandse dienstreizen, naar landen met een negatief reisadvies van het ministerie van Buitenlandse Zaken met betrekking tot politieke instabiliteit, oorlog of natuurrampen in Azië, Afrika, Midden-Oosten of Latijns-Amerika.

Inschrijver dient bij Inschrijving voor elke kerncompetentie maximaal één referentie in volgens bijlage 6 Referentieformulier. Inschrijver kan met één referentie ook meerdere kerncompetenties aantonen.

In bijlage 6 Referentieformulier dient inschrijver aan te geven op welke kerncompetentie de referentie betrekking heeft.

Voor elke referentie geldt als eis dat:

- De referentieopdracht in de periode van drie jaar voorafgaande aan de datum van het indienen van de offerte, zie paragraaf 2.3, is (op)geleverd of uitgevoerd.
- Deze op een vakkundige, regelmatige wijze en naar tevredenheid van de opdrachtgever (de referent) is uitgevoerd;
- Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt de deugdelijkheid van de opgegeven referenties te verifiëren. Inschrijver is verplicht zijn medewerking hieraan te verlenen.

3.3 Beroep op derde

Indien Inschrijver zich met betrekking tot de geschiktheidseisen beroept op de financiële draagkracht of de technische bekwaamheid van derden (andere natuurlijke of rechtspersonen), dient Inschrijver in het bij Inschrijving in te dienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 5) aan te geven voor welke eis een beroep wordt gedaan op een derde, onder vermelding van de naam en adresgegevens van de betreffende partij.

Daarnaast dient Inschrijver aan te tonen dat hij daadwerkelijk over de ervaring van die derde(n) kan beschikken. Hiertoe tekent de betreffende derde bijlage 7 Modelverklaring derden en levert inschrijver deze Modelverklaring derden in bij Inschrijving.

Het wijzigen en/ of afstoten van een door Inschrijver bij de opdracht in te zetten derde is tijdens de uitvoering van de Opdracht uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

4 Gunningscriteria en beoordeling

4.1 De economisch meest voordelige inschrijving

De economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald door de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding is de Inschrijving met het hoogst aantal punten.

Indien twee of meer Inschrijvingen een gelijk aantal punten hebben ontvangen, is de Inschrijving met het hoogst aantal punten voor gunningscriterium 1 Passend reisvoorstel de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Indien in dat geval ook het aantal punten gelijk is, is de inschrijving met het hoogst aantal punten op gunningscriterium 2 Proactief, flexibel en servicegericht de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Prijs weegt voor 20% en kwaliteit voor 80%.

	Gunningscriteria	Weging	Maximaal aantal punten
1	<i>Passend reisvoorstel</i>	34%	34
2	<i>Proactief, flexibel en servicegericht</i>	24%	24
3	<i>Pitch</i>	22%	22
4	<i>Prijs</i>	20%	20

Voor de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria wordt per subgunningscriterium plenair één beoordelingscijfer toegekend. De reeks beoordelingscijfers voor elk kwalitatief subgunningscriterium is een 0, 3, 7 of 10. De toekenning van het aantal punten per subgunningscriterium geschiedt aan de hand van onderstaande tabel en wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Waardering	Toelichting	Cijfer	% van maximaal aantal punten van het betreffende subgunningscriterium
Uitstekend	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven. Alle elementen en aspecten van de vraag zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. De uitwerking sluit volledig aan op de vraag van Opdrachtgever. Inschrijver biedt	10	100%

	meerwaarde en er is sprake van positief onderscheidend vermogen.		
Voldoende	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord gegeven. De meeste gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, maar deels relevant en/of sluiten deels niet aan bij de vraag van Opdrachtgever. Inschrijver voldoet aan de verwachtingen, maar biedt geen meerwaarde.	7	70%
Onvoldoende	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver zeer beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft slechts zeer beperkt rekening gehouden met het gevraagde. De antwoorden sluiten zeer beperkt aan bij de vraag van de Opdrachtgever, de wijze van invulling is beperkt overtuigend. Inschrijver voldoet beperkt aan de verwachtingen en biedt geen meerwaarde.	3	30%
Slecht	Naar het oordeel van de beoordelaar geeft de Inschrijver geen inhoudelijk relevant antwoord op de gevraagde elementen en aspecten en / of heeft geen rekening gehouden met het gevraagde. De antwoorden sluiten niet aan bij de vraag van Opdrachtgever, de wijze van invulling is niet overtuigend. Inschrijver voldoet niet aan de verwachtingen en biedt geen enkele meerwaarde.	0	0%

Verder wordt beoordeeld op een SMART uitwerking. Onder SMART wordt volstaan:

- Mate waarin het antwoord specifiek is;
- Mate waarin het antwoord meetbaar is;
- Mate waarin het antwoord acceptabel is;
- Mate waarin het antwoord realistisch en relevant is;
- Mate waarin het antwoord tijdgebonden is.

Voorbeeld: Inschrijver A heeft voor subgunningscriterium 1 Passend reisvoorstel het cijfer 3 ontvangen van het beoordelingsteam. Inschrijver A scoort dan 30% van 34 punten = 10,20 punten op dit onderdeel.

4.2 Gunningscriterium 1: Passend reisvoorstel

Partos wil graag inzicht krijgen in de wijze waarop de Inschrijver een reisaanvraag verwerkt tot een passend reisvoorstel dat voldoet aan de gestelde eisen en waarmee zij en de aanvrager c.q. reiziger worden ontzorgd. Aanbestedende dienst heeft daarvoor 2 casussen opgesteld.

Casus 1

Reiziger doet de volgende aanvraag op 14-02-2023

Aantal personen: 1

Reisschema:

- 23-februari Amsterdam – Nairobi
- 27 februari Nairobi – Kisumu
- 5 maart Kisumu - Nairobi
- 6 maart Nairobi – Lusaka
- 10 maart Lusaka – Nairobi
- 11 maart Nairobi – Amsterdam (voorkeur nachtvlucht)

Vervoer: per vliegtuig

De reiziger heeft het volgende nodig:

- Vliegreis
- Verblijf inclusief ontbijt
- 10 kg extra bagage (voor folders)

Casus 2

Reiziger doet de volgende aanvraag op 10-05-2023

Aantal personen: 2

Reisschema:

- 13 mei Amsterdam – New Delhi
- 16 mei New Delhi – Dhaka
- 19 mei Dhaka – Bali 1 persoon
Dhaka – Amsterdam 1 persoon
- 22 mei Bali – South Kalimantan
- 25 mei South Kalimantan - Amsterdam

De reiziger heeft het volgende nodig:

- Vliegreis (heen- en terugreis)
- Lokaal autovervoer op Kalimantan voor bezoek veldkantoren en projecten
- Verblijf inclusief ontbijt

Inschrijver besteedt in zijn uitwerking voor beide casussen in ieder geval aandacht aan de volgende onderwerpen:

- Boekingsproces last minute boeking (spoedaanvraag)/ reguliere boeking, voor zowel de heen- als terugreis;
- Omboeken/bijboeken van onderdelen van de reis;
- Mogelijkheden tot het annuleren van de reis;
- Zichtbaarheid van het boekingsproces voor de aanvrager/reiziger (aanvraag t/m de tickets voor de reiziger);

- Communicatie rondom het proces/boeking met Opdrachtgever en de aanvrager/reiziger en bij eventuele wijzigingen.
- Kostenopbouw

Het gunningscriterium Passend reisvoorstel omvat maximaal 5 A4 (enkelzijdig) met minimale teksthogte 10 punten. Dit aantal is inclusief eventuele bijlagen en exclusief voorblad, inhoudsopgave. Bij overschrijding van het maximale aantal pagina's worden de overige pagina's terzijde gelegd. NB: Externe verwijzingen zoals een hyperlink worden niet bekeken en wegen dus niet mee in de beoordeling.

4.3 Gunningscriterium 2: Proactief, flexibel en servicegericht

Partos wil graag een Opdrachtnemer contracteren die de implementatie soepel laat verlopen en proactief, flexibel en servicegericht is. Partos wil daarom inzicht krijgen in de wijze waarop Inschrijver met een aantal aspecten bij de uitvoering van de dienstverlening omgaat.

Inschrijver besteedt in zijn uitwerking in ieder geval aandacht aan de volgende onderwerpen:

- Aanpak voor de implementatie inclusief uit te voeren activiteiten en planning;
- De samenstelling, rollen, taken en bevoegdheden van de personen in het implementatieteam
- Op welke wijze de communicatie en informatievoorziening wordt vormgegeven met betrekking tot de procedures/werkwijze en systemen;
- Welke inzet u van Partos en haar leden verwacht tijdens de implementatieperiode
- Wat verstaat de Inschrijver onder servicegerichtheid en hoe wordt dit zichtbaar en geborgd tijdens de uitvoering van de opdracht;
- De wijze waarop u voor voldoende en geschikt personeel zorgt tijdens de uitvoering van de opdracht en dit borgt;
- Hoe het proces ten aanzien van klachtenprocedure en –afhandeling is ingericht;
- Op welke u omgaat met het insolventierisico en de wijze van beheersing inclusief garanties voor aanbestedende dienst;
- Hoe de Inschrijver op de hoogte blijft van ontwikkelingen in de markt en op welke manier en met welke frequentie de Inschrijver aanbestedende dienst proactief over deze ontwikkelingen in de markt informeert.

Het gunningscriterium Proactief, flexibel en servicegericht omvat maximaal 6 A4 (enkelzijdig) met minimale teksthogte 10 punten. Dit aantal is inclusief eventuele bijlagen en exclusief voorblad, inhoudsopgave en 1 A3 (enkelzijdig) voor de planning. Bij overschrijding van het maximale aantal pagina's worden de overige pagina's terzijde gelegd. NB: Externe verwijzingen zoals een hyperlink worden niet bekeken en wegen dus niet mee in de beoordeling.

4.4 Gunningscriterium 3: Pitch

Na het beoordelen van subgunningscriterium 1 en 2 en het openen van de kluis met prijzen, zal er een voorlopige ranking worden gemaakt. Het openen van de prijzenkluis en het opstellen van de voorlopige ranking zal door de inkoopadviseur worden gedaan. Het beoordelingsteam is op dat moment dus niet op de hoogte van de ingediende prijzen.

De Inschrijvers die nog voor gunning in aanmerking kunnen komen, ontvangen een uitnodiging voor de pitch voor de datum en het tijdstip zoals vermeld in paragraaf 2.3 Planning. Op die datum en het aangegeven tijdstip dient Inschrijver beschikbaar te zijn om een pitch te verzorgen.

De overige Inschrijvers ontvangen een bericht via TenderNed dat zij niet worden uitgenodigd voor de pitch.

Voor de leden van het beoordelingsteam wordt door maximaal 2 functionarissen van inschrijver een pitch gehouden. Dit betreffen functionarissen die in geval van gunning daadwerkelijk worden ingezet voor het uitvoeren van de dienstverlening. De mate waarin de functionarissen de opdracht doorgronden en over de juiste deskundigheid beschikken om de dienstverlening optimaal uit te voeren is van essentieel belang voor een goede en productieve samenwerking met Partos en haar leden. De pitch zal circa 1 uur per Inschrijver in beslag nemen.

De pitch is als volgt opgebouwd:

- Kennismaking, maximaal 5 minuten
- Introductie organisatie door Inschrijver, maximaal 5 minuten
- Pitch door Inschrijver, maximaal 20 minuten, waarin ingegaan wordt op onderstaande punten en waarbij beoordeeld wordt op inhoudelijke relevantie, inhoudelijke beantwoording van alle punten, aansluiting bij de vraag van Opdrachtgever, bieden van meerwaarde en SMART:
 - De samenstelling van het consultants inclusief ervaring, de accountmanager inclusief ervaring, de wijze waarop de kennis en ervaring bij het in te zetten team in het algemeen en gerelateerd aan deze opdracht geborgd wordt.
 - Op welke wijze ondersteuning geboden wordt aan Partos en de reiziger indien er tijdens de reis problemen ontstaan:
 - De bagage van de reiziger is verdwenen;
 - Er is een dubbele boeking waardoor de reiziger niet terecht kan in het hotel;
 - De reiziger moet met spoed terugkeren naar Nederland (ongeacht de aard van de reden: familieomstandigheden, onveilige situatie in land van verblijf, of iets anders);
 - Ondersteuning van de reiziger indien er een terroristische aanslag of natuurramp (aardbeving, overstroming) plaatsvindt.

Besteed daarbij in ieder geval aandacht aan de communicatie tussen Inschrijver en Partos, de leden en de reiziger, welke taken door Inschrijver

worden opgepakt, wat de reiziger dient te regelen en wat u van Partos en de leden verwacht.

- Beantwoorden van vragen door Inschrijver n.a.v. de pitch;
- Beantwoorden van vragen door Inschrijver n.a.v. de inschrijving.

4.5 Gunningscriterium 4: Prijs

De Inschrijver dient voor dit gunningscriterium bij zijn inschrijving het volledig ingevulde en rechtsgeldige ondertekende prijzenblad (bijlage 8) toe te voegen. Aan de hand van bijlage 8 Prijzenblad wordt de totaalprijs berekend voor de onderdelen die tot de vaste scope van de opdracht behoren, deze totaalprijs wordt gebruikt voor het berekenen van het aantal punten op het gunningscriterium prijs: cel D13 van bijlage 8).

De inschrijver met de laagste totaalprijs ontvangt het maximaal aantal punten van 20.

Voor puntentoekenning aan de inschrijvers die een hogere prijs hebben ingediend wordt de volgende formule gehanteerd:

$$\text{Prijsscore} = \text{laagste Totaal prijs} / \text{Totaal Prijs Inschrijver} * 20$$

Het prijzenblad dient volledig te worden ingevuld en dient te voldoen aan het volgende:

- Inschrijver vult alle geel gearceerde cellen in. De blauw gekleurde cellen worden vervolgens automatisch berekend.
- Aanbestedende dienst accepteert geen manipulatieve Inschrijvingen.
- Aanbestedende dienst accepteert uitsluitend realistische prijzen.
- Aanbestedende dienst accepteert uitsluitend marktconforme tarieven.
- De prijzen zijn in Euro's met 2 cijfers achter de komma, exclusief btw en inclusief alle kosten.
- De opgegeven prijzen betreffen ook de prijzen die tijdens de contractfase in rekening worden gebracht. Er kunnen dus geen extra kosten tijdens de uitvoering van de Opdracht in rekening worden gebracht.
- Het niet volledig invullen van bijlage 8 Prijzenblad, het aanbrengen van wijzigingen of het doen van aanvullingen in het Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving.

4.6 Beoordeling van de inschrijvingen

4.6.1 Opening van de inschrijvingen

Het openen van de inschrijving vindt digitaal - via TenderNed - plaats na het in paragraaf 2.3 genoemde uiterste tijdstip voor het indienen van de Inschrijvingen.

4.6.2 Controle volledigheid en rechtsgeldigheid

De Inschrijvingen worden gecontroleerd op volledigheid en rechtsgeldigheid. Er wordt onder meer gelet op het aanleveren van de Inschrijvingen volgens procedure en of alle gevraagde documenten volgens de vereisten zijn bijgevoegd en ingevuld.

4.6.3 Beoordeling schriftelijke kwalitatieve gunningscriteria 1 en 2

Het beoordelingsteam beoordeelt eerst individueel de schriftelijke kwalitatieve gunningscriteria 1 en 2. Daarna volgt een beoordelingssessie waarbij men plenair in consensus één cijfer per gunningscriterium wordt toegekend.

Het beoordelingsteam bestaat uit 5 personen. Afhankelijk van de omstandigheden kan de samenstelling van het beoordelingsteam wijzigen bijvoorbeeld bij ziekte, het beoordelingsteam zal altijd uit minimaal 3 personen blijven bestaan.

Het proces wordt begeleid door een inkoopadviseur.

4.6.4 Openen prijzenkluis en opstellen voorlopige ranking

Na het beoordelen van subgunningscriterium 1 en 2 opent de inkoopadviseur de prijzenkluis en stelt een voorlopige ranking op om te bepalen welke Inschrijvers nog in aanmerking kunnen komen voor gunning. Het beoordelingsteam is op dat moment dus niet op de hoogte van de ingediende prijzen.

4.6.5 Beoordeling gunningscriterium 3

Het beoordelingsteam beoordeelt eerst individueel gunningscriterium 3. Daarna volgt een beoordelingssessie waarbij men plenair in consensus één cijfer voor dit gunningscriterium wordt toegekend.

4.6.6 Opstellen ranking

Na de beoordeling van gunningscriterium 3 wordt de ranking voor het voornemen tot gunnen opgesteld.

4.6.7 Verificatie bewijsstukken en (voornemen tot) gunning

De voorgenomen gunningsbeslissing wordt via TenderNed verzonden aan de Inschrijvers die een Inschrijving hebben ingediend. Aanbestedende dienst vraagt aan de winnende Inschrijver de bewijsstukken ter verificatie op. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om een verificatiegesprek met deze Inschrijver te voeren. Alsook uit de verificatie van

de bewijsstukken blijkt dat de winnende Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen en er geen reden is om niet tot gunning van de opdracht over te gaan, wordt de voorgenomen gunningsbeslissing omgezet in een definitieve gunning en wordt de Raamovereenkomst gesloten.

Voor het maken van bezwaar tegen de voorgenomen gunningsbeslissing zie hoofdstuk 2.15. De termijn voor het maken van bezwaar is 20 dagen.

5 Inschrijving

5.1.1 Rechtsgeldige ondertekening van Inschrijving

- De Inschrijving dient te zijn gedaan door een vertegenwoordiger die op het tijdstip van inschrijving bevoegd is de inschrijver te vertegenwoordigen. Dat betekent dat alle stukken die zijn ondertekend, daadwerkelijk dienen te zijn ondertekend door een (of zoveel meer als voor bevoegde vertegenwoordiging nodig is) vertegenwoordiger.
- De bevoegdheid van de vertegenwoordiger om de inschrijver rechtsgeldig te vertegenwoordigen dient te worden aangetoond door middel van schriftelijke stukken, bijvoorbeeld een uittreksel uit het nationale beroeps- of handelsregister van de lidstaat waarin inschrijver is gevestigd (in Nederland: de Kamer van Koophandel), al dan niet in combinatie met machtiging en deze bij de inschrijving te voegen.
- Er zij op gewezen dat indien krachtens het handelsregister bestuurders gezamenlijk bevoegd zijn, het documenten ook door deze gezamenlijk bevoegde bestuurders dient te zijn ondertekend. Een gezamenlijke ondertekening kan achterwege blijven indien een schriftelijk ondertekende machtiging van de andere voor bevoegdheid noodzakelijke bestuurder(s) bij Inschrijving is bijgevoegd waarin de ondertekenende bestuurder door hen is gemachtigd.
- Er zij, in lijn met het voorgaande, eveneens op gewezen dat indien ondertekening niet plaatsvindt door de bevoegde bestuurder(s) krachtens het handelsregister en de statuten van de onderneming, ondertekening ook kan plaatsvinden door een gemachtigde die geen bestuurder is, voor zover de bevoegde bestuurder(s) die ander daartoe schriftelijk hebben gemachtigd en deze machtiging als zodanig bij de Inschrijving is bijgevoegd. De bevoegdheid dient op het moment van inschrijving objectief bepaalbaar te zijn. Dat betekent dat een machtiging niet achteraf kan worden overlegd.

5.1.2 In te leveren documenten bij Inschrijving

Inschrijver dient uiterlijk op de in paragraaf 2.3 genoemde datum en tijdstip via TenderNed zijn Inschrijving in te dienen. Inschrijvingen die later of op een andere wijze worden ingediend, neemt Aanbestedende dienst niet in behandeling. Let op dat u de documenten op de juiste plaats upload en indient in TenderNed.

De Inschrijving bestaat uit:

- Bijlage 5 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 6 - Referentieformulier
- Bijlage 7 - Modelverklaring derden indien van toepassing
- Bijlage 8 - Prijzenblad

- Bijlage 9 - Verklaring geen Russische betrokkenheid
- Uitwerking kwalitatieve gunningscriteria 1 en 2
- Uittreksel Kamer van Koophandel (volmacht indien van toepassing).

Een en ander conform de eisen zoals gesteld in het Beschrijvend document.

5.1.3 Bewijsstukken

Opdrachtgever vraagt in ieder geval bij de winnende inschrijver ter verificatie de bewijsstukken op.

Inschrijver dient de bewijsstukken binnen 7 kalenderdagen aan opdrachtgever via de berichtenmodule van TenderNed te overleggen. De termijn vangt aan op de dag na de datum waarop het verzoek is verzonden.

Uw bewijsstukken dienen op zowel het moment van inschrijven als gedurende de looptijd van de opdracht geldig te zijn.

Opdrachtgever vraagt de volgende bewijsstukken op:

- Gedragsverklaring Aanbesteden die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- Verklaring belastingdienst die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden;
- Meest recente jaarverslag en goedkeurende accountantsverklaring waarin geen continuïteitsparagraaf is opgenomen (zie paragraaf 3.2.1)
- Een kopie van het polisblad van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dan wel verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat aan de geëiste dekking wordt voldaan (zie paragraaf 3.2.1);
- Een kopie van het certificaat ISO 9001:2015 of gelijkwaardig, dan wel bewijs dat u een gelijkwaardig kwaliteitssysteem in uw organisatie heeft geïmplementeerd en toepast (zie paragraaf 3.2.1).

Bijlagen

Alle bijlagen zijn separaat gepubliceerd op TenderNed.