

Aanbestedingsdocument
Europese openbare aanbesteding Reisagent

Aanbestedende dienst:	Onderwijsgroep Tilburg (OGT)
Opgesteld door:	Onderwijsgroep Tilburg (OGT) en InkoopMeesters
Datum:	31 maart 2023
Versie	Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding Reisagent van Onderwijsgroep Tilburg (OGT). In dit document leest u over aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en vragen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling. Alle beslissingen zijn in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende dienst.....	5
1.2	Aan te besteden opdracht.....	5
1.3	Doelstelling van de opdracht.....	6
1.3.1	Omvang van de aan te besteden opdracht	6
1.3.2	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	6
1.3.3	Samenvoeging van opdrachten	6
1.3.4	Verdeling in percelen.....	6
1.3.5	Te sluiten overeenkomst	7
1.3.6	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	7
1.3.7	Kritische Prestatie Indicatoren	7
2.	Procedure	9
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	9
2.2	Toepasselijke procedure	9
2.3	Gunningscriterium.....	9
2.4	Planning	9
2.5	Contactpersoon	10
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	10
2.7	Vragen	10
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers	11
2.9	Voorbehoud.....	11
2.10	Vertrouwelijkheid.....	11
2.10	Vormvereisten	11
2.10.1	Taal	11
2.10.2	Indeling van inschrijving	11
2.10.3	Maximaal aantal pagina's.....	12
2.11	Inschrijving samen met andere partij.....	12
2.12	Gestanddoening	12
2.13	Klachten	12
2.14	Bijlagen	13
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers	14
3.1	Uitsluitingsgronden	14
3.2	Geschiktheidseisen.....	14
3.2.1	Geschiktheidseis over financiële en economische draagkracht.....	14
3.2.2	Geschiktheidseis over technische- en beroepsbekwaamheid	14
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	15
4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht	16

4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	16
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	23
4.3	Prijs	25
4.4	Varianten	25
5.	Beoordeling van inschrijvingen	26
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	26
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	26
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen	26
5.4	Beoordeling van de prijs	27
5.5	Rangschikking	28
6.	Vervolg	29

1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk leest u informatie over de aanbestedende dienst en de aan te besteden opdracht.

1.1 Aanbestedende dienst

Onderwijsgroep Tilburg is een middelgrote onderwijsorganisatie, ontstaan in 1996. Onze onderwijsgroep is een fusieorganisatie van scholen voor middelbaar beroepsonderwijs, volwasseneneducatie en, sinds 1998, ook voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs in Brabant.

Wij verzorgen onderwijs vanuit 2 vmbo-scholen, 17 mbo-scholen en 4 scholen voor funderend onderwijs (VAVO, Educatie en Inburgering, Schakelcollege en Entree-opleidingen). Met ruim 1.300 medewerkers zorgen wij ervoor dat ruim 13.000 leerlingen, studenten en cursisten goed onderwijs krijgen.

Meer informatie kunt u vinden op: www.onderwijsgroep Tilburg.nl.

1.2 Aan te besteden opdracht

1.2.1 Huidige situatie

De inkoop van vliegtickets voor studenten is op dit moment belegd bij International Office, maar ook decentraal bij de scholen. Op dit moment bestaat het merendeel van de opdrachten uit vliegreizen, maar met de kennis van nu is het mogelijk dat dit in de nabije toekomst onder andere vanwege duurzaamheidsambities kan veranderen naar het regelen van accommodatie, treinreizen, busreizen en huurauto's.

1.2.2 Beoogde situatie

De dienstverlening ziet toe op vliegreizen van studenten en medewerkers en mogelijk in de nabije toekomst ook op het regelen van accommodatie, trein, bus en huurauto's. De van Opdrachtnemer gevraagde dienstverlening betreft alle activiteiten met betrekking tot informatievoorziening/reservering/wijziging en annuleren van (vlieg)tickets inclusief de financiële afhandeling en het beschikbaar stellen van managementinformatie.

De opdracht betreft:

- Het boeken van vliegtickets voor studenten en medewerkers. En optioneel het vervoer van en naar een vliegveld en/of trein-/busstation. Hieronder valt informatievoorziening, reservering, wijziging en annulering.
- De boekingen worden centraal uitgevoerd.
- De samenstelling van de groep kan tot het laatste moment wijzigen. De definitieve groep is in de regel pas laat bekend. Hiervoor worden duidelijke afspraken gemaakt met betrekking tot het annuleren en doorgeven van namen (per persoon of per groep).
- Ondersteuning bij calamiteiten in het buitenland;
- 24-uurs dienstverlening.

1.3 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de opdracht is het contracteren van één reisorganisatie welke als intermediair voor de reizende medewerkers en studenten van OGT een kwalitatief goed advies over internationale reizen kan geven op het moment dat het nodig is, tegen een concurrerend en acceptabel kostenniveau. Een eenvoudig boekings-, annulerings- en wijzigingsproces is van belang. Opdrachtnemer is flexibel, denkt mee, biedt de best passende oplossing voor de vraag en houdt rekening met reisopties die kostenbesparingen opleveren en/of duurzamer zijn. Door de organisatie van de reizen op één plek te beleggen wordt Opdrachtgever ontzorgd en zullen er efficiencyvoordelen ontstaan.

Daarnaast is het van belang ruimte te geven voor maatwerkvraagstukken van opleidingen, het borgen van de diversiteit van de verschillende soorten (vlieg)reizen en gedeeld eigenaarschap tussen de centrale organisator (de afdeling International Office) en de opleidingen te creëren.

1.3.1 Omvang van de aan te besteden opdracht

Binnen OGT worden jaarlijks circa 20 studiereizen georganiseerd met een geschatte waarde van €75.000,- per jaar inclusief btw.

De geraamde waarde van de Raamovereenkomst bedraagt over de komende vier (4) jaar € 300.000,- exclusief btw). Dit betreft de reizen en de transactievergoeding.

De vraag naar de diensten van de reisagent nam tot het begin van de coronacrisis sterk toe. De verwachting is dat de vraag naar de diensten van de reisagent binnen afzienbare tijd op het oude niveau terugkomt en zelfs stijgt, omdat de opleidingen weer graag op pad gaan met de studenten. Aan deze opgave kunnen geen rechten worden ontleend.

1.3.2 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor de uitvoering van de opdracht is een competentie relevant waarover inschrijvers dient te beschikken. De vereiste kerncompetentie is:

- Inschrijver heeft ervaring als intermediair voor het maken van buitenlandse (groeps)reizen door studenten en medewerkers (begeleiders) binnen een onderwijsorganisatie met ten minste 12 studiereizen per jaar. De intermediairdiensten bestaan hierbij minimaal uit het boeken van reizen per vliegtuig.

1.3.3 Samenvoeging van opdrachten

Er is sprake van samenvoeging van opdrachten. De samenvoeging betreft de dienst voor het boeken van (vlieg)reizen en de ondersteuning bij wijzigingen en annuleringen en calamiteiten in het buitenland. De reden daarvoor is dat de logistiek zo efficiënt kan worden ingericht en reizen centraal worden belegd. De aanbestedende dienst benadeelt het MKB in deze opdracht niet, aangezien de gestelde minimumeisen beperkt zijn wat het mogelijk maakt voor kleinere partijen om in te schrijven.

1.3.4 Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen. De motivatie hiervoor staat in de voorgaande paragraaf.

1.3.5 Te sluiten overeenkomst

Met de gegunde partij wordt een raamovereenkomst aangegaan, met een looptijd van 4 jaar. De overeenkomst is door Opdrachtgever tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden. Van rechtswege eindigt de overeenkomst op 9 juli 2027.

In de bijlagen is deze conceptovereenkomst opgenomen. Inschrijvers kunnen via de vragenronde (zie paragraaf 2.7) tekstsuggesties doen. De aanbestedende dienst beoordeelt de suggesties en overweegt om deze over te nemen. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de Nota van Inlichtingen.

Bij deze opdracht hoort een verwerkersovereenkomst. In de bijlagen is een conceptverwerkersovereenkomst opgenomen. Opdrachtgever betreft de interne deskundigen bij de toetsing van de inhoud van de bijlagen van deze overeenkomst. De definitieve bijlagen bij de overeenkomst stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg vast.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Conceptovereenkomst
2. Verwerkersovereenkomst
3. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
4. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
5. Algemene Voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Onderwijsgroep Tilburg
6. Inschrijving van opdrachtnemer

1.3.6 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht zijn de Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Onderwijsgroep Tilburg van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

1.3.7 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening twee maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

KPI's

1. **Tevredenheid in het algemeen**
Tevredenheid in het algemeen van contactpersonen, minimaal een 7. De contactpersonen vanuit Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:
 - de wijze en de kwaliteit van communicatie van Opdrachtnemer richting Opdrachtgever;
 - de bereidheid om mee te denken;
 - de beschikbaarheid;
 - de snelheid van handelen na vragen of verzoeken van Opdrachtgever;
 - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
 - Informatieverstrekking volledig en correct.

2. Tevredenheid uitvoering opdrachten

Tevredenheid in de uitvoering van de opdrachten van contactpersonen, minimaal een 7. De contactpersonen vanuit de afdeling International Office geven een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:

- de bereikbaarheid;
- de mate van creativiteit;
- de mate van flexibiliteit.

3. Opvolging offerte aanvraag, 99% van alle offertes wordt binnen 6 uur (kantoortijden) na aanvraag toegestuurd.**4. Opvolging offerte spoedaanvraag, 99% van alle offertes wordt binnen 48 uur (2 kalenderdagen) na aanvraag toegestuurd.****Verantwoordelijk voor monitoren**

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken na bekendwording daarvan een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan wordt het binnen twee weken na de akkoordverklaring van Opdrachtgever uitgevoerd. In het verbeterplan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

Wanneer Opdrachtnemer het verbeterplan niet aanlevert of Opdrachtgever het verbeterplan niet accepteert, Opdrachtnemer het verbeterplan niet uitvoert of niet juist opvolgt, mag Opdrachtgever maximaal € 2.500 per niet behaalde KPI factureren aan Opdrachtnemer bij de beoordeling van de dienstverlening die twee maal per jaar plaatsvindt.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Onderwijsgroep Tilburg heeft, onverlet.

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 30 september 2021 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 januari 2022, van toepassing op deze aanbesteding.

2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van OGT wordt een openbare Europese procedure gestart. De motivatie voor het volgen van een openbare procedure staat in onderstaande tabel:

Aspect	Kenmerk	Procedure
Omvang van de opdracht	Groot	Openbare procedure
Transactiekosten	Laag	Openbare procedure
Aantal potentiële inschrijvers	Gemiddeld	Openbare procedure
Complexiteit van de opdracht	Laag	Openbare procedure
Type opdracht	Functioneel gespecificeerd	Openbare procedure
Karakter van de markt	Weinig aanbieders	Openbare procedure

Alle kenmerken van deze opdracht leiden naar een openbare procedure.

2.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding. Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

2.4 Planning

De aanbesteding verloopt volgens de planning in onderstaande tabel:

Fase	(Eind-) datum
Publicatie opdracht	31-03-2023
Publicatie op TenderNed	02-04-2023
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	14-04-2023 23:59 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	21-04-2023
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	03-05-2023 23:59 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	12-05-2023
Sluiting inschrijftermijn	24-05-2023 23:59 uur
Publiceren gunningsbeslissing	07-06-2023
Laatste dag standstill periode	28-06-2023
Ingangsdatum overeenkomst	10-07-2023

Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	InkoopMeesters
Naam	Marleen van der Velden
Emailadres	post@inkoopmeesters.nl

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij aanbestedende dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Toch kunnen er onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document voorkomen. Potentiële inschrijvers melden deze z.s.m. bij de aanbestedende dienst via de vragenmodule van TenderNed. De sluitingsdatum voor het melden van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en het stellen van vragen over dit aanbestedingsdocument en bijbehorende documenten is in de planning aangegeven. Na deze termijn is het niet meer mogelijk vragen in te dienen.

Is uw vraag niet voldoende of naar tevredenheid behandeld? Dan maakt inschrijver dit voor het verstrijken van de inschrijftermijn kenbaar bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Doet inschrijver dit niet, dan vervalt het recht om eventuele schendingen van het (aanbestedings-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsdocumenten, door de rechter te laten toetsen en worden de inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd.

Is de inschrijftermijn verstreken? Dan is het niet meer mogelijk om vragen te stellen of klachten in te dienen over eventuele onrechtmatigheden in de aanbestedingsdocumenten.

Na de inschrijftermijn verwerpen (potentiële) inschrijvers het recht om bezwaar te maken tegen eventuele schendingen van (aanbestedings-) recht.

Door een inschrijving te doen gaat inschrijver akkoord met de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten.

2.7 Vragen

Inschrijvers stellen eventuele vragen via de vragenmodule in TenderNed. Nadat de vragentermijn sluit, worden de vragen anoniem beantwoord. Zijn er vragen die na de genoemde termijn in de planning worden ingediend? Dan worden deze niet beantwoord. Over de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen. De verduidelijkingsvragen stelt inschrijver via de vragenmodule.

Tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve overeenkomst.

2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door een van de Kamers van Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen een schriftelijke bevestiging in waarin zij verklaren dat zij bij het opstellen van de inschrijving rekening houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen over de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

2.9 Voorbehoud

Aanbestedende dienst kan altijd de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stoppen.

2.10 Vertrouwelijkheid

Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk en gebruiken deze informatie alleen voor deze aanvraag. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de winnende inschrijver is de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode vastgelegd.

2.10 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

2.10.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Wanneer brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.10.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend (handleiding TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>). Daarbij zijn de volgende documenten toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	pdf
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam inschrijver>	pdf
Antwoorden op open vragen (één document per antwoord)	Antwoorden <naam inschrijver>	pdf
Prijzenblad	Prijs <naam inschrijver>	Excel

Inschrijvers dienen de antwoorden op open vragen in te dienen zonder gebruikmaking van de opmaak die het kopiëren bemoeilijkt. Onder opmaak die het kopiëren bemoeilijkt wordt verstaan het gebruik van kop- en voetteksten.

In te dienen documenten kunnen wijzigen bij een Nota van Inlichtingen. Inschrijver dient bij zijn inschrijving gebruik te maken van de meest recente versie van documenten. Indien bij inschrijving niet de meest recente versie wordt gebruikt, wordt de inschrijving niet beoordeeld en komt de inschrijving niet in aanmerking voor gunning.

Inschrijvingen dienen niet geanonimiseerd te zijn. Opdrachtgever kiest hiervoor omdat er geen voorkeur bestaat binnen het beoordelingsteam.

2.10.3 Maximaal aantal pagina's

Inschrijvers gebruiken maximaal het aantal pagina's dat is toegestaan per vraag. Wanneer inschrijver meer pagina's inlevert, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Aanbestedende dienst beoordeelt alleen de eerste pagina van het antwoord.

2.11 Inschrijving samen met andere partij

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Inschrijvers geven aan in combinatie in te schrijven in deel II van het UEA. De combinatie wijst één aanspreekpunt aan. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor aanbestedende dienst is.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de Opdracht, ofwel als zelfstandig Inschrijver, ofwel als combinant.

Gelieerde ondernemingen die beiden een inschrijving doen, tonen op verzoek aan dat hun inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen.

Het is ook mogelijk om met een onderaannemer in te schrijven. Indien er gebruik gemaakt wordt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient deze onderaannemer een eigen rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen.

Maak je als organisatie gebruik van een derde partij (ofwel in combinatie of als onderaannemer) om te voldoen aan geschiktheidseisen? Dan dient deze derde partij gedurende de looptijd van de overeenkomst de taken uit te voeren die behoren bij deze geschiktheidseisen.

2.12 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving 3 maanden gestand. Indien een kort geding wordt aangespannen doet inschrijver zijn inschrijving tot en met 4 weken na uitspraak gestand.

2.13 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding.

Naam	Klachtenmeldpunt FSR
Emailadres	inkoop@mboraad.nl

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld.

2.14 Bijlagen

In deze paragraaf staan de bijlagen die horen bij deze aanbesteding.

De volgende bijlagen vullen dit document aan:

1. Conceptovereenkomst
2. Verwerkersovereenkomst
3. Verwerkersovereenkomst Toelichting
4. Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Onderwijsgroep Tilburg
5. Prijzenblad
6. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het volledige UEA.

Alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet zijn van toepassing. De uitsluitingsgronden staan in deel III, onderdeel A en B van het UEA.

Ook wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De relevante geschiktheidseisen staan in de volgende sub paragrafen.

3.2.1 Geschiktheidseis over financiële en economische draagkracht

De volgende geschiktheidseis is van toepassing:

- Inschrijver is afdoende verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid.

3.2.2 Geschiktheidseis over technische- en beroepsbekwaamheid

De volgende geschiktheidseis is van toepassing:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetentie zoals eerder in dit document genoemd.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het volledige bijgevoegde UEA verklaart inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit overlegt de winnende inschrijver de volgende bewijsstukken:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;
LET OP: Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.
- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is;
LET OP: Dit dient de volgende verklaring te zijn: Verklaring betalingsgedrag belastingen en sociale premies. Hiervoor doet u bij uw eigen belastingkantoor de aanvraag voor "de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen".
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. Meerdere competenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een kopie van een geldige verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar waaruit blijkt dat inschrijver ten tijde van de inschrijving minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.

In geval van inschrijving in combinatie en/of beroep op draagkracht van andere entiteiten dienen alle ondernemingen de in het UEA van toepassing verklaarde bewijsstukken te overleggen binnen bovengenoemde termijn.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens overeenkomst deze bewijsstukken nogmaals op te kunnen vragen.

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving.

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

In dit hoofdstuk staan de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht. De geformuleerde eisen staan in relatie tot de opdracht. Inschrijver moet aan alle eisen voldoen.

De volgende eisen ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

Dienstverlening

1. Opdrachtnemer voert alle operationele activiteiten uit, die met de gevraagde dienstverlening samenhangen, uitgezonderd die diensten die door OGT zelf worden verzorgd. In deze hoedanigheid is Opdrachtnemer de intermediair tussen OGT en leveranciers van het boeken van vliegtickets.
2. Opdrachtnemer zorgt dat hij ten aanzien van leveranciers (luchtvaartmaatschappijen) van de best passende reisvoorwaarden en prijzen gebruik maakt. Voor de verwerving van deze diensten dient te allen tijde algehele concurrentie te worden gesteld. Opdrachtnemer is jegens OGT volledig transparant en professioneel ten aanzien van de betreffende af te nemen en/of afgenomen diensten van leveranciers. Opdrachtnemer garandeert onder andere dat:
 - a. Bij iedere boeking alle beschikbare reismogelijkheden (leveranciers) worden overwogen.
 - b. Gebruik gemaakt wordt van betrouwbare leveranciers. Niet goedgekeurde leveranciers betreffen onder andere leveranciers die staan vermeld op de algemene EU “airline ban list” (http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_nl.htm).
 - c. De voorwaarden en de prijzen van de (meest doelmatige en economische) reismogelijkheden, één op één van de leverancier aan OGT worden doorgegeven (onder aftrek van alle kortingen en zonder meerprijs/opslagen, anders dan door partijen onder de overeenkomst overeengekomen);
 - d. Zij beschikt over systemen en processen die bovenstaande garanties kunnen en maximaal zullen ondersteunen;
 - e. De keuze voor de aan OGT voor te leggen reis en alternatieven uitsluitend zal zijn gebaseerd op voordelen die volledig ten gunste zijn en/of komen van OGT, en dat leveranciersinkomsten de keuze van de aangeboden reis en alternatieven niet beïnvloeden.
 - f. Wanneer er voor OGT speciale condities beschikbaar zijn of als OGT zelf condities afsprekt met leveranciers, zal Opdrachtnemer zorgdragen dat deze condities onverkort worden opgenomen in de gebruikte systemen en conform de hiervoor geldende voorwaarden in de keuze van reismogelijkheden worden meegenomen.

3. Opdrachtnemer verzorgt met betrekking tot vliegreizen de volgende diensten:

- a. advisering en informatieverstrekking over reizen,
- b. uitbrengen van reisoffertes,
- c. vastleggen van reisreserveringen,
- d. boeken, wijzigen en annuleren van reizen bij leveranciers en
- e. afhandeling van transacties.

één en ander met in achtneming van:

- Reisalternatieven - Naast de best passende reismogelijkheid worden, indien beschikbaar minimaal twee alternatieve reismogelijkheden aangeboden met betere (financiële en duurzamere) condities (die kunnen worden verkregen door toepassing van bijvoorbeeld):
 - alternatieve reistijden,
 - tussenstops,
 - alternatieve route,
 - additionele overnachting en
 - eventueel alternatief (duurzaam) vervoermiddel).
- Alle mogelijkheden - Bij het aanbieden van reisalternatieven worden alle reismogelijkheden aangeboden. Hiertoe behoren ook, maar niet uitsluitend:
 - low-cost carriers,
 - pex-tarieven,
 - eigen tarieven van Opdrachtnemer,
 - alternatieve luchthavens en
 - speciale aanbiedingen.

Bij het aanbieden van reisalternatieven moet in het kader van doelmatigheid een duidelijk inzicht worden gegeven in de condities c.q. consequenties van het gebruik van dit soort dienstverlening;

- Creativiteit - Opdrachtnemer maakt voor het vinden van de beste condities gebruik van de mogelijkheden die er bestaan voor gebruik van tickets met speciale condities, in de industrie bekend als "Smart" of "Creative" ticketing. Opdrachtnemer is in staat om op een creatieve manier de beste route voor te stellen bij complexe reisaanvragen.
- Tariefbewaking - Tussen het maken van een reservering en het moment van reizen, zal Opdrachtnemer de reservering actief bewaken op het ter beschikking komen van betere condities.
- Speciale dienstverlening (upgrades, membership cards, VIP service, et cetera) - Opdrachtnemer spant zich in alle gevallen tot het uiterste in voor het verkrijgen van speciale dienstverlening.

Optioneel

4. Opdrachtnemer verzorgt met betrekking tot buitenlandse treinreizen de volgende diensten:
- a. advisering en informatieverstrekking over reizen,
 - b. uitbrengen van reisoffertes,
 - c. vastleggen van reisreserveringen,
 - d. boeken, wijzigen en annuleren van reizen bij leveranciers en
 - e. afhandeling van transacties.

Eén en ander met in achtneming van:

- Reisalternatieven - Naast de best passende reismogelijkheid worden, indien beschikbaar, minimaal twee alternatieve reismogelijkheden aangeboden met betere (financiële) condities (die kunnen worden verkregen door toepassing van bijvoorbeeld:
 - alternatieve reistijden,
 - overstappen,
 - alternatieve route,
 - additionele overnachting en
 - eventueel alternatief vervoermiddel).
- Alle mogelijkheden - Bij het aanbieden van reisalternatieven worden alle reismogelijkheden aangeboden. Hiertoe behoren ook, maar niet uitsluitend:
 - eigen tarieven van Opdrachtnemer,
 - alternatieve vertrek en aankomstpunten en
 - speciale aanbiedingen.

Bij het aanbieden van dit soort reisalternatieven moet in het kader van doelmatigheid een duidelijk inzicht worden gegeven van de condities c.q. consequenties van het gebruik van dit soort dienstverlening.

- Tariefbewaking -Tussen het maken van een reservering en het moment van reizen, zal Opdrachtnemer de reservering actief bewaken op het ter beschikking komen van betere condities.
 - Speciale dienstverlening (upgrades, Membership Cards, VIP service) - Opdrachtnemer spant zich in alle gevallen tot het uiterste in voor het verkrijgen van speciale dienstverlening. OGT behoudt zich het recht voor om, naast de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening, gebruik te maken van alternatieve mogelijkheden (bijvoorbeeld maar niet gelimiteerd tot de NS business card) voor het verzorgen van treinreizen op het moment dat deze beschikbaar komen en/of passender zijn dan betreffende dienstverlening door Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer verzorgt met betrekking tot huur van vervoersmiddelen de volgende diensten:
- a. informatieverstrekking over mogelijkheden voor huur,
 - b. het uitbrengen van offerte aan gebruikers en
 - c. het reserveren, boeken, wijzigen en annuleren van vervoersmiddelen bij leveranciers.

Eén en ander met in achtneming van:

- Reisalternatieven - Opdrachtnemer biedt alternatieve reismogelijkheden aan;
- Verzekering - De verzekeringscondities voor huur van vervoersmiddelen moeten vóóraf duidelijk aan de reiziger worden vermeld en dienen een all-in verzekering te bevatten;
 - CDW (Collision Damage Waiver) verzekering; betreft schade aan huurvoertuig;
 - TP (Theft Protection) verzekering; betreft diefstal van en uit de huurvoertuig;
 - Mogelijkheid afkoop eigen risico;
 - Glas, banden en bodemdekking.

- Milieueisen - Huurvoertuigen moeten voldoen aan de criteria die hiervoor zijn opgesteld door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (voorheen Agentschap NL) (<http://www.pianoo.nl/duurzaaminkopen/productgroep-dienstauto>) en eventueel toekomstige aanvullingen, op dit moment in EU-landen huurauto's met een verbruik dat lager dan of gelijk is aan het maximale verbruik zoals bepaald voor het energielabel B in Nederland (<http://www.energielabel.nl/auto's/>).

Boeken

6. Voordat een reis kan plaatsvinden wordt bij Opdrachtnemer door middel van een aanvraag om een reisofferte gevraagd. Aanvragen moeten in ieder geval bij aanvang van de overeenkomst op de volgende wijzen plaatsvinden:
- Via een telefonische aanvraag;
 - Via een e-mailaanvraag.

De feitelijk toe te passen wijze van de aanvraag wordt bij het implementeren van de dienstverlening vastgesteld en kan te allen tijde door OGT worden aangepast. Ongeacht de wijze van aanvraag zal de reisofferte altijd op eenzelfde wijze door Opdrachtnemer dienen te worden verstrekt.

Opdrachtnemer dient binnen zes (6) uur (kantoortijden) na ontvangst van de aanvraag een reisofferte uit te brengen. Voor spoed-aanvragen (reismoment binnen 48 uur) dient per omgaande de reisofferte te worden uitgebracht.

In de reisofferte dient alle relevante informatie te worden gegeven om de reiziger in het besluitvormingsproces te ondersteunen, doch voor iedere reismogelijkheid en alternatieven minimaal de volgende informatie:

- Compleet reisschema;
- Plaats van vertrek en aankomst;
- Prijs met uitsplitsing van tarief en belastingen;
- Voorwaarden/ condities (bijvoorbeeld mogelijkheid en voorwaarden voor wijziging, geldigheidsdatum, et cetera) inclusief een aanduiding van eventuele kosten;
- Referentienummer van de aanvraag;
- Eventuele visum- en vaccinatieverplichting voor de gekozen bestemming(en);
- Benoemen van additionele diensten (bijv. bagage + aantal kg, reserveren van zitplaats, maaltijden, etc.)

Alle door Opdrachtnemer afgegeven reisoffertes zullen, inclusief alle bijbehorende informatie, gedurende de duur van de dienstverlening worden vastgelegd en op eerste aanvraag ter beschikking gesteld aan OGT (dossiervorming).

7. Het proces van aanvraag, reisofferte, reisbevestiging en reisreservering en afronding van transacties dient altijd schriftelijk plaats te vinden met een uniek dossiernummer. Mondelinge (telefonische) contacten kunnen alleen worden toegepast als informatievraag en/of afstemming.
8. Het definitief reserveren/boeken van reizen kan uitsluitend plaatsvinden via een schriftelijke (e-mail) Reisbevestiging.

Een Reisreservering kan alleen plaatsvinden indien en zodra Opdrachtnemer alle relevante informatie ten aanzien van facturering en informatievoorziening schriftelijk heeft ontvangen. In de reisreservering zal Opdrachtnemer altijd de uiterste ticketdatum toepassen om eventuele kosten voor wijzigingen, annuleringen et cetera te vermijden en in ieder geval te beperken, tenzij met de aanvrager anders wordt overeengekomen.

9. Alle voor de reis benodigde reisbescheiden en informatie dienen uiterlijk drie werkdagen voor vertrek bij de reiziger(s) of diens vertegenwoordiger in bezit te zijn, of zoveel eerder als nodig in verband met bepaalde specifieke vereisten voor de reis (bijvoorbeeld het verstrekken van reisinformatie aan de autoriteiten in de VS).
Op verzoek moet Opdrachtnemer door OGT verstrekte informatie op de reisbescheiden afdrukken c.q. meesturen. Bijvoorbeeld een brochure of mededeling.
10. Opdrachtnemer is verplicht altijd na te gaan of betaalde bedragen voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen van) tickets of annuleringen geheel of gedeeltelijk kunnen worden teruggevorderd, en zorgt ervoor dat deze terug te vorderen bedragen daadwerkelijk aan OGT worden geretourneerd. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld de belastingen/taxes die op dergelijke tickets/coupons zijn doorbelast, ook als het ticket zelf niet terug te vorderen is. Opdrachtnemer dient in de managementinformatie aan te tonen dat dit consequent gebeurt. In de informatie en factuur dient hierbij een referentie naar de oorspronkelijke factuur inclusief alle bijbehorende reisreferenties te worden gegeven.
11. Opdrachtnemer informeert contactpersonen en reizigers van OGT per SMS, mobiele website, app en/of e-mail over de status van de geboekte reizen.
12. Voor OGT wordt een eigen "loket" ingericht door Opdrachtnemer waarvandaan de dienstverlening aan OGT wordt geboden. Voor OGT wordt een uniek telefoonnummer en e-mailadres ter beschikking gesteld en worden vaste contactpersonen aangewezen.
Voor aanvragers en reizigers van OGT wordt gedurende kantoor tijden volledige dienstverlening geboden en 24/7 dienstverlening voor die situaties waarin een reiziger deze nodig heeft.
Het is voor aanvragers mogelijk aanvragen voor reizen en verblijven 24/7 digitaal per e-mail, alsook op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur per telefoon of met telefonische ondersteuning te doen. Het is mogelijk om, indien een aanvraag complex blijkt, kosteloos telefonische ondersteuning van Opdrachtnemer te ontvangen.
13. Opdrachtnemer moet 24/7 bereikbaar zijn voor noodzakelijke dienstverlening buiten de kantoor tijden. Deze dienst moet toegang hebben tot alle benodigde reisinformatie van OGT ten einde adequaat hulpverlening aan reizigers te kunnen bieden en bijvoorbeeld wijzigingen in boekingen door te kunnen voeren. Deze dienstverlening dient altijd in de Nederlandse en Engelse taal te kunnen worden uitgevoerd. De dienstverlening buiten kantoor tijden geeft ook invulling aan aanvragen, reisoffertes, reisbevestigingen en reservering in geval van spoed.
14. Opdrachtnemer stuurt reizigers die reizen naar medium / high risk destinations, pre-trip informatie ten aanzien van veiligheid.
15. Opdrachtnemer moet 24/7 in geval van calamiteiten hulpverlening aan reizigers van OGT kunnen bieden. In geval van calamiteiten dient Opdrachtnemer per omgaande contact op te nemen met de verantwoordelijke afdeling bij OGT.
In geval van calamiteiten dient Opdrachtnemer binnen 30 minuten na aanvraag een actueel beeld te kunnen verstrekken aan OGT met de locaties waar zich reizigers van OGT bevinden, alsmede een overzicht van alle reizen die binnen 24 uur gaan plaatsvinden, inclusief bestemming. Betreffende informatie moet noodzakelijke informatie bevatten zoals gedetailleerde ticketgegevens.
Calamiteiten zijn niet beoogde, onverwachte en/of onvoorziene gebeurtenissen die schade kunnen veroorzaken, en die derhalve voor OGT en/of de bedrijfsvoering van OGT reden zijn een direct inzicht te hebben in alle actuele reisinformatie en waarbij een kans bestaat dat OGT lopende en/of op korte termijn geplande reizen wil beïnvloeden.

16. Personeel van Opdrachtnemer dat belast is met de uitvoering van de dienstverlening aan OGT dient voldoende gekwalificeerd en klantgericht te zijn. Te allen tijde geldt dat tenminste één van de voor OGT aanwezige medewerkers dient te beschikken over minimaal IATA consultant kennisniveau of vergelijkbaar.

Daarnaast dienen de voor OGT werkzame (inclusief vervangende en 24/7) medewerkers:

- Te allen tijde over voldoende kennis te beschikken van de organisatie van OGT;
- Over goede kennis van de Nederlandse en Engelse taal te beschikken;
- Over goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheden te beschikken;
- Alle relevante kwalificaties te bezitten om reizen te reserveren conform de hiervoor geldende (IATA) richtlijnen;
- In staat te zijn de reisregels uit te voeren, wat wil zeggen dat zij de voorwaarden van overeenkomsten met voor OGT relevante leveranciers uitvoeren en hierover reizigers en ander personeel van OGT kunnen adviseren.

17. Klachten vanuit OGT over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden op de kortst mogelijke termijn afgehandeld, en voorts treft Opdrachtnemer - op eigen initiatief dan wel naar aanleiding van een ontvangen klacht - maatregelen om de oorzaak van (voorkombare) klachten weg te nemen.

Opdrachtnemer hanteert voor (reizigers van) OGT een klachtenregeling aan de hand waarvan alle klachten die op de dienstverlening en die van leveranciers betrekking hebben worden afgewikkeld. Dit betreft alle klachten die door Opdrachtnemer worden ontvangen. De afhandeling van klachten wordt ondersteund door een klachtenregistratiesysteem met minimaal de volgende functionaliteiten:

- Centrale klachtenregistratie met vermelding van datum en tijd;
- Ontvangstbevestiging van de ontvangen klacht naar de klager en contactpunten van OGT binnen 24 uur met vermelding van vervolgacties;
- Registratie van genomen acties;
- Registratie van de afwikkeling van de klacht inclusief het moment van ontstaan, resultaat en de getroffen (correctieve) maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen;
- Terugkoppeling van de genomen acties en van het verloop van de acties en resultaten naar de klager en de contactpersonen van OGT;
- Controle bij degene die de klacht heeft ingediend of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld/ opgelost;
- Periodieke rapportage naar klachtensoort naar de contactpersoon van OGT.

Prijs

18. De door Opdrachtnemer bij leveranciers bedongen kortingen worden één op één verrekend naar OGT in de aangeboden reisoffertes. Op aanvraag van OGT dient Opdrachtnemer inzicht te verschaffen in daadwerkelijke factuurprijzen van geboekte componenten. Opdrachtnemer ontvangt zijn inkomsten voortvloeiend uit de overeenkomst uitsluitend op basis van de transactievergoeding. Deze transactievergoeding is een vast bedrag welke Opdrachtnemer eenmalig voor elke transactie in rekening kan brengen bij OGT.

Garantie en kwaliteitsborging

19. Opdrachtnemer neemt bij niet optimaal functioneren en/of mogelijke verbetering van een werkproces, werkwijze, systeem of personeel, maatregelen om deze te verbeteren. Constatering van mogelijke optimalisaties kan onder andere zijn oorsprong hebben in de ontvangen klachten. Opdrachtnemer zorgt voor registratie van eventuele doorgevoerde optimalisaties en bewaakt en rapporteert de voortgang van de verbeteringen.

Migratie en implementatie

20. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige, passende implementatie van de overeenkomst binnen de organisatie van Opdrachtgever zonder enige nadelige consequenties voor de reizigers.

Dit houdt onder andere in dat, indien van toepassing, alle lopende aanvragen voor de dienstverlening geboekt vóór startdatum van de dienstverlening zullen worden afgehandeld door de huidige opdrachtnemer(s).

Communicatie en managementinformatie

21. Opdrachtgever wenst één vaste contactpersoon, welke als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de overeenkomst.

De contactpersoon is de verantwoordelijke en gesprekspartner voor wat betreft onder andere:

- Continue afstemming over operationele zaken, lopende projecten, verbeteringstrajecten, leveranciersprestatie, enzovoort;
- De voor OGT te leveren managementinformatie;
- De commerciële en contractuele afspraken;
- Bewaking van leveranciersafspraken;
- De kwaliteit van de dienstverlening inclusief de klachtafhandeling;
- Bewaking en rapportage van procesverbeteringen;
- Relevante informatie over de laatste ontwikkelingen in de reisbranche in de breedste zin van het woord (operationeel, tactisch en strategisch);
- Optimalisatie adviezen.

Facturatie

22. Uitgangspunt voor het bestelproces is het door Opdrachtgever versturen van orderformulieren aan Opdrachtnemer via een vast emailadres.
23. Op de factuur dient minimaal terug te komen:
- a. Proquurnummer;
 - b. Specificaties van de deelnemers (na gunning te bepalen);
 - c. Vluchtschema;
 - d. Prijs per persoon.
24. Facturen worden digitaal aangeleverd aan de afdeling Financiën via het volgende e-mailadres: financieelbeheer@onderwijsgroep Tilburg.nl.
25. Facturatie vindt achteraf plaats, na akkoord op de levering.
26. Facturatie dient per opdracht te geschieden.
27. Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient Opdrachtnemer hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Opdrachtgever met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
28. Opdrachtnemer zal in geen geval order- en/of administratiekosten en/of bezorgkosten in rekening brengen, ongeacht de omvang van de bestelling.
29. Indexering mag slechts worden doorgevoerd na schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de wijziging doorvoeren. Andere prijswijzigingen worden niet geaccepteerd.

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf staan de vragen waarop Inschrijver antwoord geeft. De antwoorden worden beoordeeld als subgunningscriterium.

Het is niet toegestaan om links en/of verwijzingen naar aanvullende informatie op te nemen in de inschrijving.

Alle elementen die Inschrijver benoemt in zijn inschrijving, dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijzen, tenzij expliciet anders benoemd. In dit geval dienen de kosten inzichtelijk gemaakt te worden in de inschrijving.

1. Implementatie – Plan van aanpak

Welke stappen worden na gunning van de opdracht genomen?

Geef in uw plan van aanpak ten minste:

- Aan hoe de projectorganisatie en de communicatie en samenwerking met de interne projectorganisatie van OGT, waarbij bereikbaarheid een belangrijke rol speelt, wordt georganiseerd.
- Aan hoe de projectplanning (met daarin de benoeming van verschillende projectfasen) van het gehele implementatietraject voor de ingangsdatum van de dienstverlening er uit ziet.
- Aan hoe personeel van Opdrachtnemer dat belast is met de uitvoering van de dienstverlening aan OGT voldoende gekwalificeerd en klantgericht is.
- Per fase een beschrijving van de benodigde input van OGT in de vorm van inzet van de interne projectorganisatie. Welke randvoorwaarden gelden hier om een succesvolle implementatie te kunnen garanderen?
- Een risicoanalyse inclusief maatregelen om risico's te beheersen.

Doelstelling:

Opdrachtgever wil zo spoedig mogelijk na gunning de opdracht uitvoeren en wenst inzicht te krijgen in de deskundigheid en ervaring van Inschrijver met betrekking tot de gevraagde dienstverlening.

Het antwoord is maximaal 4 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf. Voor deze vraag kunnen maximaal 25 punten behaald worden.

2. Kostenbeheersing

Hoe beheerst Inschrijver de reis- en verblijfkosten op een adequate wijze?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Op welke wijze Inschrijver uitvoering zal geven aan de afname van reis- en verblijfdiensten van leveranciers conform gestelde eisen;
- Hoe Inschrijver deze dienstverlening en daarbij behorende tarieven transparant borgt en inzichtelijk en controleerbaar maakt voor Opdrachtgever.

Doelstelling:

Opdrachtgever wil duidelijk en transparant inzicht hebben in de gemaakte kosten ten behoeve van de dienstverlening.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

3. Veiligheid

Hoe blijft Inschrijver op de hoogte van de ontwikkelde veiligheid issues in de wereld hoe treedt Inschrijver op richting reizigers en OGT.

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Op welke wijze Inschrijver omgaat met de veiligheid van studenten en medewerkers van OGT.
- Op welke wijze Inschrijver te werk gaat in geval van een calamiteit en hoe de communicatie en ontzorging plaatsvindt tussen de reisagent en OGT.
- Wat mogelijke calamiteiten aangaande deze opdracht zouden kunnen zijn.
- Op welke wijze inschrijver beheersmaatregelen treft om calamiteiten te voorkomen.

Doelstelling:

Voor Opdrachtgever is het van belang te weten waar haar studenten en meereizende docenten zich bevinden, zeker in geval van calamiteiten. Goede communicatie en oplossingen zijn dan noodzakelijk.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

4. Duurzaamheid

Op welke wijze zal duurzaamheid worden toegepast binnen de bedrijfsvoering van Inschrijver en binnen de onderhavige opdracht?

Geef in uw inschrijving ten minste:

- Een omschrijving van welke inspanningen Inschrijver levert om duurzaamheid te bevorderen en op welke wijze dit onderdeel is van de bedrijfsvoering van Inschrijver.
- Aan op welke wijze Inschrijver duurzaamheid kan stimuleren in de bedrijfsvoering van OGT binnen de onderhavige opdracht.
- Aan op welke wijze Inschrijver rapporteert over duurzaamheid bij het uitvoeren van onderhavige opdracht.
- Aan op welke wijze Inschrijver zich enerzijds focust op het aspect duurzaamheid en anderzijds op de kostenbeheersing.
- Aan op welke wijze Inschrijver de eventuele CO2-compensatie voor de reiziger inzichtelijk maakt.

Doelstelling:

Voor Opdrachtgever is duurzaamheid van grote waarde. Om deze reden wordt gevraagd naar het inzichtelijk maken van de wijze waarop duurzaamheid zal worden toegepast binnen de onderhavige opdracht en de bedrijfsvoering.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

4.3 Prijs

In deze paragraaf staat op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Inschrijver dient alle gevraagde prijzen in via het bijgevoegde prijzenblad. We vragen u de gele cellen in te vullen, inclusief btw. De prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten, genoemde aspecten in uw offerte.

Inschrijver wordt verzocht om per type transactie een vaste fee in euro per boeking te geven. De totaalprijs per type transactie wordt vervolgens bij elkaar opgeteld en vormt de inschrijfprijs.

Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven. Alle uitgevraagde prijzen zijn inclusief btw. Alle aangeboden aspecten die in de inschrijving worden benoemd, zijn onderdeel van de inschrijfprijs. Hiervoor mogen dus geen bijkomende kosten worden gerekend, tenzij deze kosten expliciet worden genoemd en inzichtelijk worden gemaakt.

Het is niet toegestaan om in een gele cel een bedrag van € 0,- in te vullen. Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

De prijzen kunnen eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2024, maximaal worden geïndexeerd met de consumenten prijsindex voor alle bestedingen (2015=100) van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. De indexering mag nimmer hoger zijn dan 5%. Indexeringen worden voor december in het voorafgaande jaar aan indexatie schriftelijk kenbaar gemaakt aan OGT via inkoop@onderwijsgroep Tilburg.nl.

4.4 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst op de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten, worden getoetst op de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver verklaart te voldoen aan de minimeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA. Het niet voldoen aan de eisen of voorwaarden van deze aanbesteding leidt tot uitsluiting.

5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de inschrijvers, worden de antwoorden op de vragen beoordeeld.

Beoordeling geschiedt in eerste instantie individueel door de leden van het beoordelingsteam. Vervolgens wordt de definitieve beoordeling in consensus vastgesteld.

Beoordeling geschiedt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.

Per antwoord worden de scores (indien van toepassing) afgerond op twee decimalen.

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van grote toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van grote toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.
75%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • bevat een zeer concrete invulling van de vraag en/of doelstelling behorende bij de vraag en/of • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van enige toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van enige toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.

50%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag en geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag maar: • bevat geen toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst in het antwoord op de vraag en de invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en • bevat geen aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van toegevoegde waarde is voor de aanbestedende dienst.
25%	Het ingediende antwoord: • bevat deels antwoord op de vraag en/of • geeft deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of • bevat een antwoord waaruit blijkt dat er één of meer storende beperkingen worden ingebracht op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of • geeft een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.
0%	Het ingediende antwoord bevat: • geen antwoord op de vraag en/of • geen bevestiging dat er invulling wordt gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag.

Inschrijvingen moeten minimaal de helft plus 1 van het totale aantal punten voor kwaliteit toegekend krijgen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien inschrijvingen niet dit minimale aantal behalen, wordt voor deze inschrijvingen het subgunningscriterium prijs niet beoordeeld.

5.4 Beoordeling van de prijs

Voldoet de inschrijving aan de eisen en wordt het minimaal aantal punten voor kwaliteit behaald? Dan wordt het subgunningscriterium prijs beoordeeld. Prijzen zijn tijdens de beoordeling van de kwaliteit alleen bekend bij de procesleider van de aanbesteding. Prijzen worden bekend gemaakt aan de beoordelaars na afloop van de kwalitatieve beoordeling.

Bij de beoordeling van de prijs wordt een inschrijfprijs berekend. Dat gebeurt door de opgegeven tarieven per regel te vermenigvuldigen met de aantallen in de meest rechtse kolom in de tabel hieronder. De producten per regel worden bij elkaar geteld om te komen tot de inschrijfprijs.

Prijselement	Omschrijving	# ver- gelijking
Vliegtickets binnen Europa	Vaste fee in euro per ticket	10
Vliegtickets binnen Europa (staffel 3 of meer personen met dezelfde reis) *met een maximum van €100 per boeking	Vaste fee in euro per ticket	200 tickets / 20 groepen
Vliegtickets buiten Europa	Vaste fee in euro per ticket	4
Vliegtickets buiten Europa (staffel 3 of meer personen met dezelfde reis) *met een maximum van €140 per boeking	Vaste fee in euro per ticket	20 tickets / 2 groepen
Meerdere tickets binnen 1 reservering: *met een maximum van €75 per boeking binnen Europa *met een maximum van €85 per boeking buiten Europa	Vaste fee in euro per volgend ticket	10

Losse autohuur reservering	Vaste fee in euro per reservering	1
Trein reservering	Vaste fee in euro per reservering	1
Vluchtwijziging	Vaste fee in euro per ticket	2
Annulering/ refundaanvraag	Vaste fee in euro per ticket	2

De inschrijving met de laagste prijs krijgt 30 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

$$\text{Score} = 30 - \left(1 \times \left(\frac{\text{Aangeboden Totaalprijs} - \text{Laagste Totaalprijs}}{\text{Laagste Totaalprijs}} \right) \times 30 \right)$$

Indien de aangeboden prijs van inschrijver leidt tot een negatieve score (lager dan 0) voor het subgunningscriterium prijs wordt deze score gecorrigeerd naar 0 punten voor het subgunningscriterium prijs.

5.5 Rangschikking

De totale scores van de inschrijvingen worden gerangschikt van hoog naar laag. Punten voor prijs en kwaliteit opgeteld bepalen de totaalscore.

Staan er twee inschrijvers op de eerste plek? Dan gunt Opdrachtgever aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit hebben, wordt de winnende partij bepaald door loting.

De scores voor kwaliteit en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Prijs	Kwaliteit
30%	70%

6. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de als hoogste gerangschikte inschrijver(s) een gunningsbericht verstuurd. Mededeling van de gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing staat welke inschrijver(s) de opdracht heeft gewonnen en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving(en) en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Het is mogelijk om bezwaar te maken na ontvangst van een afwijzingsbrief. Dat dient te gebeuren vóór afloop van de genoemde standstill termijn. Dit is een fatale vervalttermijn. Inschrijver maakt bezwaar door het starten van een kort geding bij de Rechtbank te Zeeland – West-Brabant. In het belang van een snelle en goede voortgang stelt inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte van het aanwenden van een rechtsmiddel, samen met een kopie van de betekende dagvaarding met de tijd en datum waarop de zaak behandeld wordt.

Er wordt gegund onder voorbehoud van geldige bewijsstukken en uitblijven van bezwaar. Met het ondertekenen van de overeenkomst, aanvaardt de aanbestedende dienst het aanbod in de gegunde inschrijving(en).

Indien een inschrijving niet aan alle vereisten voldoet, wordt deze inschrijving uitgesloten. De aanbestedende dienst selecteert de eerstvolgende in de rangschikking. Indien de uitgesloten partij de laagste prijs heeft ingediend, is het mogelijk dat er een andere rangschikking tot stand komt dan gecommuniceerd in de initiële gunningsbeslissing. De kwaliteit blijft gelijk aan de eerder gecommuniceerde score en motivering. Er vindt een herbeoordeling op prijs plaats middels de gestelde formule. Aanbestedende dienst verzend de opnieuw de gunningsbeslissing. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Wanneer een inschrijver bezwaar heeft tegen de voorgenomen gunning, dient hij bezwaar te maken binnen de standstill termijn door het betekenen van een kort geding. Deze termijn is een vervalttermijn wat betekent dat inschrijver na het verlopen van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure stelt Aanbestedende dienst een proces-verbaal van gunning op en publiceert via hetzelfde kanaal als waar de aanbesteding is gepubliceerd.