

Uitnodiging tot Inschrijving

Europese aanbesteding

Buitenlandse Dienstreizen

Auteurs

Dhr. K.A. Berkenbosch
Dhr. E.J. Elderman

Status

DEFINITIEF

Datum

20 januari 2023

Versie

2.0

Inhoudsopgave

2 Begripsbepalingen	5
3 Naturalis Biodiversity Center	8
4 Beschrijving van de opdracht	10
4.1 Globale omschrijving van de opdracht	10
4.2 Percelen & CPV-codes en geraamde waarde van de overeenkomst	10
4.2.1 Perceelindeling	10
4.2.2 CPV-codes	11
4.2.3 Geraamde waarde van de overeenkomst	11
In de onderstaande tabel is de periode weergegeven tussen het moment van boeken en het moment van vertrek.	12
4.3 Varianten	13
4.4 Doel en beoogd resultaat van de aanbesteding	14
5. De aanbestedingsprocedure	15
5.1 Openbare procedure	15
5.2 Contactpersonen	15
5.3 Inschrijven als samenwerkingsverband of met een beroep op een derde	15
5.3.1 Inschrijven als samenwerkingsverband	16
5.3.2 Inschrijven met een beroep op een derde	16
5.4 Meerdere inschrijvingen per concern/holdingmaatschappij	16
5.5 Tekortkomingen en gelegenheid tot het stellen van vragen, Nota van Inlichtingen	17
5.5.1 Tekortkomingen	17
5.5.2 Gelegenheid tot het stellen van vragen, Nota van Inlichtingen	17
5.6 Indienen van de inschrijvingen	18
5.6.1 Tijdig, geldig en volledig	18
5.6.2. Checklist inschrijving	18
5.6.3 Wijze van aanbieden inschrijving	19
5.7 Beoordeling van de inschrijvingen	19
5.7.1 Gunningscriterium	19
5.7.2 Beoordelingscommissie, wijze van beoordeling	19
5.7.3 Volgorde beoordeling	20
5.7.4 Vormvereisten	20
5.7.5 Uitsluitingsgronden	21
5.7.6 Geschiktheidseisen	21
5.7.7 Minimumeisen	21

5.7.8 Gunningscriteria	21
5.8 Presentatie	22
5.9 Gunningsprocedure	22
5.9.1 Voorgenomen gunningsbeslissing	22
5.9.2 Opschortende termijn, bezwaar tegen de gunningsbeslissing	22
5.9.3 Definitieve gunning	23
5.10 Overeenkomst(en)	23
5.10.1 Overeenkomst	23
5.10.2 Wachtkamervereenkomst	24
5.10.3 Verwerkersovereenkomst	24
5.11 Planning	24
5.12 Overige bepalingen	25
5.12.1 Instemming voorwaarden aanbestedingsprocedure	25
5.12.2 Merken, normeringen, octrooien of typen	25
5.12.4 Tegenstrijdigheden, tekortkomingen	25
5.12.5 Voorbehoud procedure	25
5.12.6 Schadevergoeding/tegemoetkoming kosten	26
5.12.7 Prijsonderhandelingen	26
5.12.8 Intellectueel eigendom	26
5.12.9 Geheimhouding	26
5.12.10 Recht	27
5.12.11 Taal	27
5.12.12 Klachtenregeling	27
6. Vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	28
6.1 Vorm en inhoud van de Inschrijving	28
6.2 Uitsluitingsgronden	28
6.2.1 Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden	28
6.3 Geschiktheidseisen	29
6.3.1 Financiële en economische draagkracht, aansprakelijkheidsverzekering	29
6.3.2 Technische bekwaamheid, referenties	29
6.3.4 Beroepsbevoegdheid	30
6.3.5 Duurzaamheidsbeleid	31
7 Gunningscriterium	32
7.1 Beste prijs-kwaliteitverhouding	32
7.2 Prijs	32
7.3 Kwaliteit	33
7.3.1 Wens 1 – Implementatieplan	33

7.3.2 Wens 2 – Serviceniveau voor reizigers en Naturalis	34
7.3.3 Wens 3 – Offertekwaliteit	35
7.3.4 Beoordelingskader	35
BIJLAGE A - Checklist inschrijving	38
BIJLAGE B - Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	39
BIJLAGE C - Referentieformulier	40
BIJLAGE D - Prijsformulier	42
BIJLAGE E - Programma van Eisen	43
BIJLAGE F - Concept raamovereenkomst	50
BIJLAGE G - Concept wachtkamerovereenkomst	51
BIJLAGE H - Concept verwerkersovereenkomst	52
BIJLAGE J - Klachtenregeling Aanbestedingen Naturalis versie 08MEI2020	53
BIJLAGE K - Reisaanvraag ten behoeve van uitwerking Wens - 3 Offertekwaliteit	56
BIJLAGE L - PDF-formulier reisaanvraag	57

2 Begripsbepalingen

Aanbestedende Dienst: De staat, een provincie, een gemeente, een waterschap of een publiekrechtelijke instelling dan wel een samenwerkingsverband van deze overheden of publiekrechtelijke instellingen. Voor deze Europese aanbesteding is dit Stichting Naturalis Biodiversity Center.

Aanbestedingsdocument: Deze Uitnodiging tot Inschrijving, inclusief de bijlagen.

Concept (Raam)Overeenkomst: De (Raam)Overeenkomst die in concept als bijlage bij deze Uitnodiging tot Inschrijving is bijgevoegd.

Diensten/Dienstverlening: De door Opdrachtnemer op basis van de (Raam)Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, niet zijnde werken of leveringen.

Eigen verklaring: Een verklaring als bedoeld in artikel 2.84, eerste lid van de gewijzigde aanbestedingswet 2012. De Eigen Verklaring is bijgevoegd als bijlage bij deze Uitnodiging tot Inschrijving in de vorm van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijver verklaart met ondertekening van de Eigen Verklaring dat de gestelde Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij aan de Geschiktheidseisen voldoet.

Eis: Een Eis is een 'knock-out criterium'. De Inschrijving moet zonder enig voorbehoud aan de Eis(en) voldoen om voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking te komen.

GAW: Gewijzigde Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, ingegaan per 1 juli 2016, waarmee Nederland invulling geeft aan de Europese richtlijnen voor aanbesteden.

Gedragsverklaring Aanbesteden: Een verklaring als bedoeld in artikel 4.1 van de gewijzigde aanbestedingswet 2012. Deze verklaring is te verkrijgen bij Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Geschiktheidseisen: De eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan ondernemingen om te bepalen of deze geschikt zijn om onderhavige opdracht uit te kunnen voeren.

Gunningsbeslissing: De keuze van de Aanbestedende Dienst voor de Inschrijver met wie hij voornemens is de overeenkomst waarop de procedure betrekking had te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen overeenkomst te sluiten.

Gunningscriterium: Het criterium op basis waarvan de Opdracht aan een Inschrijver gegund gaat worden. In deze Europese aanbesteding wordt deze uitgewerkt in een prijscriterium en kwalitatieve criteria.

Inschrijver: Een onderneming die een inschrijving heeft ingediend of mogelijk zal indienen

Inschrijving: Het onherroepelijke aanbod van een Inschrijver voor de invulling van de Opdracht zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving.

Leverancier: Een ieder die producten of diensten op de markt aanbiedt.

Nota van Inlichtingen: Document waarin de geanonimiseerde vragen van (potentiële) Inschrijvers en geanonimiseerde antwoorden van Naturalis Biodiversity Center zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de aanbestedingsdocumenten.

Onderaannemer: De onderneming die zich niet als zelfstandige Inschrijver aanmeldt, maar ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht producten of Diensten levert aan Opdrachtnemer. Een Onderaannemer wordt geen formele partij bij de te sluiten Overeenkomst. De Onderaannemer gaat rechten en verplichtingen aan jegens de Inschrijver c.q. Opdrachtnemer terwijl de Inschrijver c.q. Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever verantwoordelijk is voor nakoming van de uit de aanbesteding c.q. de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Opdracht: De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst te verlenen diensten/leveringen/werken, te verrichten werkzaamheden en in dat kader te leveren prestaties.

Opdrachtgever: Stichting Naturalis Biodiversity Center

Opdrachtnemer: De Inschrijver(s) aan wie door Aanbestedende dienst de Overeenkomst in het kader van deze aanbesteding wordt gegund.

Perceel: Een separaat onderdeel van de Opdracht waarvoor een separate Overeenkomst wordt gegund.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

Overeenkomst: De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden van opdrachten vast te leggen.

UEA: Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zoals nader uitgewerkt de GAW. Zie Eigen Verklaring.

Uitsluitingsgronden: De gronden van uitsluiting zoals genoemd in artikel 2.86 en 2.87 GAW.

Verwerking (van Persoonsgegevens): Onder verwerking wordt verstaan een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van

persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Werkdagen: Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in Nederland.

3 Naturalis Biodiversity Center

Voor de kennis over en het behoud van onze biodiversiteit.

De natuur blijft verbazen. De verscheidenheid aan soorten planten en dieren is adembenemend. Deze biodiversiteit is een voorwaarde voor het leven op onze planeet. We hebben de rijkdom van de natuur nodig voor voedsel, geneesmiddelen en energie. En om van te genieten! Maar de biodiversiteit staat steeds meer onder druk.

Naturalis Biodiversity Center staat voor het beschrijven, begrijpen en behouden van biodiversiteit. Met onze collectie, kennis en data brengen we biodiversiteit in kaart en bevorderen we het behoud daarvan. Zo dragen we bij aan oplossingen voor grote, mondiale vraagstukken. De huidige biodiversiteitscrisis maakt ons werk relevanter dan ooit.

Naturalis heeft een maatschappelijk rol

We agenderen biodiversiteit aan de hand van onze kennis. Zo mengen we ons in het nationale politieke debat om te komen tot een 'herstelplan voor biodiversiteit', we zetten ons in voor het behoud van wilde bestuivers, we werken aan de ontwikkeling van antigif tegen slangenbeten en we brengen de soortenrijkdom van de Amazone in kaart.

Naturalis is het nationale onderzoeksinstituut voor biodiversiteit, met een internationaal werkterrein

Naturalis is een autoriteit op het gebied van het onderzoeken en begrijpen van biodiversiteit. Kennis is nodig voor het behoud van biodiversiteit. Samen met wetenschappers van over de hele wereld brengen we de biodiversiteit in kaart, doen we excellent onderzoek en stellen we onze kennis beschikbaar. Want om iets te behouden is er kennis nodig; wat er was, wat er is, waar het is en waarom. Zo brengen wij vormen en soorten in kaart, inclusief de gevolgen van klimaatverandering door de jaren heen. Zoeken we naar methoden om de koraalriffen in de wereld beter te beschermen, ontwikkelen we technieken om de kwaliteit van water en bodem te verbeteren en doen we onderzoek naar de veranderingen in de Caribische Zee.

Naturalis beheert de nationale natuurhistorische collectie

Naturalis beheert de nationale natuurhistorische collectie. Deze is met ruim 42 miljoen objecten een van de grootste en geografisch meest brede natuurhistorische collecties ter wereld. Naturalis bevordert het gebruik van deze collectie voor wetenschappelijk onderzoek en maatschappelijke toepassingen. Met deze collectie – die grotendeels gedigitaliseerd is en wereldwijd toegankelijk – zijn wij een belangrijke partner voor organisaties.

Naturalis is internationaal voorloper in het delen van biodiversiteitsdata

Internationaal neemt Naturalis het voortouw in de digitale ontsluiting van de natuurhistorische collecties en de duurzame verbinding met andere digitale data. Zo staan wij aan de basis van een krachtig, mondiaal kennisnetwerk op het gebied van biodiversiteit en zijn wij voorloper in het 'open access' delen van data. Want dat is nodig als we nieuwe wetenschappelijke inzichten willen krijgen en oplossingen voor mondiale vraagstukken.

Naturalis maakt jong en oud enthousiast voor natuur en biodiversiteit

Naturalis is een familiemuseum waar we bezoekers proberen te betrekken door het delen van onze kennis, verhalen en indrukwekkende collectiestukken, waaronder onze grote trots: *T. rex* Trix. We wensen bezoekers en scholieren te ontvangen en enthousiast te maken over de natuur. Niet alleen in het museum, maar ook thuis, buiten en op school. Want kinderen zijn de onderzoekers en de behouders van de biodiversiteit van morgen.

Bij Naturalis draait alles om biodiversiteit: om de natuur zoals deze was, is en zich natuurlijk moet kunnen blijven ontwikkelen.

4 Beschrijving van de opdracht

4.1 Globale omschrijving van de opdracht

Deze Europese aanbesteding heeft betrekking op een centraal gecoördineerde en gefaciliteerde intermediairsfunctie voor Internationale vlieg-, trein- en boottickets in de vorm van één opdrachtnemer. Dit wil zeggen één dienstverlener, één tussenpersoon, één (service)loket en één eenduidig en integraal (financieel en operationeel) proces ter ondersteuning van de organisatie van reis- en verblijfsfaciliteiten.

De van de opdrachtnemer gevraagde dienstverlening betreft alle activiteiten met betrekking tot informatievoorziening/reservering/wijziging en annuleren van reis- en verblijfsfaciliteiten inclusief de financiële afhandeling en het verzorgen van managementinformatie, bewaken van het reisbeleid en accountmanagement.

Binnen de scope van de raamovereenkomst vallen de volgende reis- en verblijfsfaciliteiten:

- Het maken van buitenlandse reizen door medewerkers. Hierbij zijn inbegrepen: het reizen per trein, bus of vliegtuig alsmede het vervoer van en naar een vliegveld en/of trein-/busstation. Optioneel valt hieronder ook het verblijf in een buitenlandse accommodatie en de eventuele huurkosten van voertuigen en kosten voor (besloten) busvervoer in het buitenland.

De dienstverlening van de opdrachtnemer betreft onder meer het verzorgen van:

- Internationale vlieg-, trein- en boottickets;
- Optioneel: vouchers/referrals voor hotelovernachtingen;
- Optioneel: Vouchers/referrals voor autoverhuur;
- Reisvisa;
- Ondersteuning bij calamiteiten in het buitenland;
- 24-uurs dienstverlening;
- Ad hoc reisgerelateerde diensten: op verzoek verzorgen van groepsreizen;

4.2 Percelen & CPV-codes en geraamde waarde van de overeenkomst

4.2.1 Perceelindeling

Naturalis heeft ervoor gekozen alle inkopen door de verschillende onderdelen binnen de organisatie met betrekking tot reizen en verblijven samen te voegen in onderhavige Opdracht. Naturalis acht dit noodzakelijk voor het bereiken van de centrale doelstelling om reis- en verblijfsfaciliteiten efficiënt, duurzaam en rechtmatig in te kopen en voor haar medewerkers flexibiliteit, ontzorging, een optimale prijskwaliteitverhouding en een optimaal passend aanbod met betrekking tot reis- en verblijfsfaciliteiten te realiseren.

Naturalis heeft er hiertoe voor gekozen om de opdracht niet te splitsen in percelen, en slechts één raamovereenkomst met één opdrachtnemer aan te gaan die een totaal generiek pakket aan intermediaire dienstverlening biedt met betrekking tot reis- en verblijfsfaciliteiten. Het opdelen van de opdracht over meerdere raamovereenkomsten of losse aanbestedingen doet afbreuk aan de gewenste schaal, efficiëntie en ontzorging, en kan eenvoudig leiden tot communicatieproblemen en vertragingen. Het programma van eisen, de omvang van de

opdracht en de modaliteiten van de aanbestedingsprocedure staan toegang tot de opdracht door het MKB niet in de weg.

4.2.2 CPV-codes

De opdracht betreft een levering. De van toepassing zijnde CPV-code betreft:

Omschrijving	CPV-Code
Ondersteunende en aanvullende vervoersdiensten	63000000
Organiseren van zakenreizen	79997000
Hoteldiensten	55100000

4.2.3 Geraamde waarde van de overeenkomst

De raming van de opdracht is gebaseerd op het boekjaar 2019 en de verwachte omvang van de organisatie. De periode 2020 - 2022 is niet representatief vanwege de COVID-19 pandemie. De geraamde waarde van de overeenkomst bedraagt meer dan de drempelwaarde waarboven het volgen van een Europese aanbestedingsprocedure verplicht is en bedraagt naar verwachting minimaal € 350.000 per jaar, exclusief hotelovernachtingen. Deze opgave is indicatief en aan deze opgave kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend.

In de onderstaande overzichten is nadere informatie opgenomen over met name het boekjaar 2019 en daar waar relevant tevens over andere boekjaren.

Aantal geboekte vluchten per klasse

klasse	2019	2023*	2024*	2025*	2026*
economy	508	673	697	721	745
business	8	11	12	13	14
overig	3	-	-	-	-
totaal	519	684	709	734	759

*) gebaseerd op de verwachte groei van het relevante deel van de organisatie

Aantal boekingen en waarde, onderverdeeld naar sales type

sales type	boekingen 2019	waarde 2019
vluchten	519	€ 230.801
hotel (in deze aanbesteding optioneel)	201	€ 54.365
trein	177	€ 7.329
autohuur (in deze aanbesteding optioneel)	11	€ 1.347
overig	-	€ 16.940
totaal	908	€ 310.782

Tijdigheid boekingen vluchten

In de onderstaande tabel is de periode weergegeven tussen het moment van boeken en het moment van vertrek.

aantal dagen	2019
0-7	60
8-14	58
15-21	40
22-30	70
31-60	180
60 of meer	111
totaal	519

Aantal vluchten per bestemming

In de onderstaande tabel is het aantal vluchten per bestemming weergegeven in de periode 2019-2022. Deze tabel geeft inzicht over de spreiding van bestemmingen.

	2019-2022	
Europe		494
Africa	19	
Australia & Pacific	24	
Far East	145	
Middle East	5	
North America	186	
South & Central America	50	
onbekend	3	
Intercontinental		432
totaal		926

Top 10 luchtvaartmaatschappijen

In de onderstaande tabel zijn het aantal vluchten per luchtvaartmaatschappij weergegeven aangeven in de periode 2019-2022.

	2019-2022
KLM	159
Delta Air Lines	70
Transavia	53
Garuda	46
American Airlines	40
Easyjet	26
TAP Portugal	24
SAS	24
Lufthansa	18
Emirates	16
overig	450
Eindtotaal	926

4.3 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

4.4 Doel en beoogd resultaat van de aanbesteding

Naturalis wil door middel van deze Europese openbare aanbesteding een Raamovereenkomst met één opdrachtnemer afsluiten voor dienstverlening ten behoeve van dienstreizen.

5. De aanbestedingsprocedure

5.1 Openbare procedure

Naturalis volgt voor deze Europese aanbesteding de zogenaamde openbare procedure conform art. 2.26 van de gewijzigde aanbestedingswet 2012. In deze openbare Europese aanbestedingsprocedure worden de selectie- en gunningsfase in één ronde doorlopen. In de selectiefase wordt de geschiktheid van de inschrijver vastgesteld aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. In de gunningsfase wordt aan de hand van de eisen en de gunningscriteria beoordeeld welke Inschrijver de voor Naturalis de beste prijs-kwaliteitverhouding biedt. Op basis van deze methode wordt met één onderneming een Overeenkomst afgesloten.

5.2 Contactpersonen

De communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via de berichtenmodule op de website Tenderned.nl, onder vermelding van Aanbesteding Dienstreizen via de volgende contactpersoon:

Stichting Naturalis Biodiversity Center
Dhr. E.J. Elderman
Postbus 9517
2300 RA Leiden
Telefoon: 06-55020608
E-mail: aanbesteding@naturalis.nl

Bezoekadres: Darwinweg 2, 2333 CR Leiden

Bij afwezigheid van Dhr. E.J. Elderman is als vervangend contactpersoon Dhr. K.A. Berkenbosch beschikbaar.

Het is niet toegestaan om andere medewerkers van Naturalis te benaderen of op een andere manier contact te leggen om informatie te verkrijgen over deze aanbesteding dan hierboven omschreven. Naturalis heeft het recht Inschrijvers die voor deze Europese aanbesteding contact zoeken met andere medewerkers dan hierboven vermeld, uit te sluiten van deelname.

5.3 Inschrijven als samenwerkingsverband of met een beroep op een derde

Inschrijven als samenwerkingsverband (ook wel combinatie genoemd) of met een beroep op een derde (onderaannemer) is toegestaan. Indien ingeschreven wordt als samenwerkingsverband of met een beroep op een derde, met als doel te kunnen voldoen aan de (facultatieve) geschiktheidseisen, dienen de feitelijke onderdelen van de opdracht,

waarvoor referenties zijn uitgevraagd, ook daadwerkelijk door het lid van het samenwerkingsverband dan wel de derde worden uitgevoerd.

5.3.1 Inschrijven als samenwerkingsverband

Indien twee of meerdere ondernemingen als samenwerkingsverband (combinatie) hun inschrijving indienen, dient dat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in Bijlage B te worden vermeld. Ieder lid van het samenwerkingsverband dient een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. De uitsluitingsgronden (zie paragraaf 6.2) mogen op geen van de deelnemers aan het samenwerkingsverband van toepassing zijn.

In een samenwerkingsverband zijn alle deelnemende ondernemingen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst. Door middel van het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument accepteren de deelnemers aan het samenwerkingsverband deze hoofdelijke aansprakelijkheid.

Referentieformulieren (Bijlage C) dienen slechts één keer te worden ingediend, voor het samenwerkingsverband als geheel.

5.3.2 Inschrijven met een beroep op een derde

Indien een onderneming inschrijft als hoofdaannemer die bij de uitvoering van de opdracht een beroep wenst te doen op derden (onderaannemers) dient dat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te worden vermeld. Bij Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient inschrijver aan te geven voor welke geschiktheidseisen hij een beroep op een derde (of derden) doet. Inschrijvers die een beroep doen op derden/onderaannemers dienen slechts één eigen verklaring in.

De hoofdaannemer is bij deze constructie hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van eventuele contractuele verplichtingen, inclusief die van door hem ingeschakelde derden/onderaannemers. De hoofdaannemer is en blijft te allen tijde aansprakelijk voor de door hem ingeschakelde derden/onderaannemers, zo ook voor fouten en schade, ongeacht of deze door de hoofdaannemer zelf of door de door hem ingeschakelde derden/onderaannemers zijn veroorzaakt.

Indien achteraf (na gunning) mocht blijken dat zonder medeweten van Naturalis gebruik is gemaakt van de diensten van derden/onderaannemers, kan dit voor Naturalis een reden zijn tot ontbinding van de met de Inschrijver gesloten overeenkomst over te gaan.

5.4 Meerdere inschrijvingen per concern/holdingmaatschappij

Van een concern/holdingmaatschappij mogen meerdere ondernemingen een inschrijving indienen (zowel zelfstandig, als hoofd- en/of onderaannemer en/of als deelnemer in een samenwerkingsverband) indien zij, op verzoek van Naturalis, onomstotelijk kunnen aantonen

dat zij als inschrijver onafhankelijk van de andere inschrijvers die deel uitmaken van het concern of de holdingmaatschappij hun inschrijving hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Indien dit niet door één of meerdere van de inschrijvers kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.

Ondernemingen behoren tot hetzelfde concern indien zij:

1. aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 24a boek 2 Burgerlijk Wetboek;
2. met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 24b boek 2 Burgerlijk Wetboek; of
3. aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Op verzoek van Naturalis dient de inschrijver onderstaande aan te leveren:

1. Een organogram, waaruit duidelijk naar voren komt welke concernrelaties inschrijver heeft;
2. Het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van een verklaring Rechtmatigheid;
3. Eén pagina A4, waarop beschreven wordt hoe de verhouding tussen de betrokken ondernemingen van dezelfde groep is/wordt geregeld, zodat c.q. waaruit de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid bij de opstelling van de inschrijvingen is gewaarborgd.

5.5 Tekortkomingen en gelegenheid tot het stellen van vragen, Nota van Inlichtingen

5.5.1 Tekortkomingen

Deze Uitnodiging tot Inschrijving (inclusief de bijlagen) is met grote zorg samengesteld. Mocht Inschrijver echter onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, gebreken, of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 of anderszins constateren dan wordt Inschrijver verzocht hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op de in de planning vermelde uiterste datum voor het indienen van vragen, melding te maken teneinde Naturalis in de gelegenheid te stellen zo nodig één en ander te corrigeren.

Doet Inschrijver dit niet, dan verwerkt hij daarmee ieder recht jegens Naturalis voor dit verband houdt met de vermeende onvolkomenheid, onduidelijkheid, tegenstrijdigheid, gebrek, of strijdigheid met de Aanbestedingswet 2012.

5.5.2 Gelegenheid tot het stellen van vragen. Nota van Inlichtingen

Ondernemingen worden conform de gewijzigde aanbestedingswet 2012 art. 2.53 in de gelegenheid gesteld naar aanleiding van deze uitnodiging tot inschrijving vragen of opmerkingen in te dienen. Naturalis verzoekt ondernemingen hun vragen zoveel mogelijk te

verzamelen om ze vervolgens in één keer te stellen. De vragen kunnen uitsluitend via de vraag- en antwoordmodule van TenderNed worden ingediend.

Vragen kunnen worden ingediend tot het moment dat in paragraaf 5.11 genoemd staat.

Vragen worden beantwoord middels een geanonimiseerde nota van inlichtingen en worden gepubliceerd op de website www.tenderned.nl. De nota van inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsprocedure en de aanbestedingsstukken. Het verdient aanbeveling uw inschrijving af te ronden en in te dienen na het moment van verschijnen van de (laatste) nota van inlichtingen.

5.6 Indienen van de inschrijvingen

5.6.1 Tijdig, geldig en volledig

De inschrijving dient tijdig te worden ingediend via www.tenderned.nl. Het is niet toegestaan inschrijvingen per fax of e-mail in te dienen. Indienen van een inschrijving nadat de digitale kluis van TenderNed is gesloten, is niet mogelijk.

De inschrijving dient geldig te zijn. Dit houdt in dat de inschrijving en gebruikte formulieren en bijlagen door een functionaris die bevoegd is de onderneming te vertegenwoordigen en binden, rechtsgeldig moeten worden ondertekend (op basis van de inschrijving in het handelsregister en de eventueel verleende machtigingen).

5.6.2. Checklist inschrijving

De inschrijving dient volledig te zijn, dat wil zeggen: alle gevraagde documenten of andere informatie moeten bij de Inschrijving zijn gevoegd. Zie hiervoor de Checklist Inschrijving (Bijlage A). De checklist dient twee doelstellingen:

1. Voor de Inschrijver biedt het een leidraad voor het tijdig, correct en volledig aanleveren van de gevraagde informatie;
2. Voor Naturalis is het belangrijk dat de gevraagde informatie gestructureerd wordt aangeleverd. Dit bevordert de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen, alsmede de snelheid van het selectie- en gunningsproces.

Inschrijver wordt verzocht alle in de uitnodiging tot inschrijving vermelde vragen te beantwoorden en formulieren in te vullen. De verantwoordelijkheid voor het compleet aanleveren van de gevraagde informatie berust bij de inschrijver. Als inschrijver besluit een vraag niet te (kunnen) beantwoorden, moet hij dit expliciet en met vermelding van redenen aangeven.

Voor het verlagen van de administratieve lasten kan een aantal gronden en eisen worden beantwoord door het invullen en ondertekenen van de eigen verklaring. Door gebruik te maken van de eigen verklaring komt de verantwoordelijkheid van het al dan niet voldoen aan

gronden en eisen in eerste instantie bij de inschrijver te liggen. Inschrijver dient zelf te beoordelen of eisen of gronden op hem van toepassing zijn. Naturalis zal de inschrijver welke zij voornemens is te selecteren vragen om de onderliggende bewijsstukken voor de eigen verklaring binnen 3 werkdagen aan te leveren.

Het wijzigen of aanvullen van de inschrijving na de sluitingstermijn is niet mogelijk. Naturalis heeft wel de mogelijkheid om kennelijke vergissingen en omissies door inschrijver te laten herstellen voor zover dat niet tot een gewijzigde inschrijving leidt.

5.6.3 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen kunnen uitsluitend worden ingediend door deze in de kluis op www.tenderned.nl te plaatsen. Andere wijzen van indienen zijn niet toegestaan. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver om er voor zorg te dragen om tijdig te beschikken over een account bij Tenderned en de benodigde authenticatiemiddelen.

5.7 Beoordeling van de inschrijvingen

5.7.1 Gunningscriterium

Naturalis hanteert voor deze Europese aanbesteding het gunningscriterium “beste prijs-kwaliteitverhouding”. Dit houdt in dat naast de prijs ook kwalitatieve aspecten een rol spelen. De uitvoering van de opdracht dient te voldoen aan de gestelde eisen. Daarnaast heeft Naturalis een aantal gunningscriteria geformuleerd met betrekking tot de opdracht, waarmee een inschrijver zich op positieve wijze kan onderscheiden van andere inschrijvers. Op basis van de gestelde eisen en de invulling van de kwalitatieve criteria dient inschrijver een bijbehorende prijs aan te bieden.

5.7.2 Beoordelingscommissie, wijze van beoordeling

De invulling van de kwalitatieve criteria van de inschrijvers wordt door een commissie beoordeeld. Deze beoordelingscommissie bestaat uit een 5 materiedeskundigen en een inkoopadviseur van Naturalis. De materiedeskundigen hebben uit hoofde van hun functie ruime ervaring als boeker van dienstreizen en/of als reiziger.

Samenstelling beoordelingscommissie

Functie	Beoordelingsaspect
Hoofd Financiën, Inkoop & Control	Kwalitatieve gunningscriteria
Beleidsmedewerker Research Coordination Office	Kwalitatieve gunningscriteria
Groepsleider Functional Traits (Sr.	Kwalitatieve gunningscriteria

researcher)	
Managementassistente	Kwalitatieve gunningscriteria
Projectcoördinator Collectiebureau	Kwalitatieve gunningscriteria
Sr Inkoopadviseur	Tijdige indiening, vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, minimumeisen, gunningscriterium Prijs

De beoordelingscommissie zal ieder criterium waarderen in de vorm van één beoordeling. Bij de beoordeling van de kwaliteit wordt per criterium bekeken in hoeverre het gegeven antwoord realistisch, volledig en consistent is en bijdraagt aan de goede uitvoering van de opdracht. Ieder antwoord wordt aan de hand van de genoemde elementen op basis van een totaalbeeld beoordeeld.

De inschrijver met het hoogste totaal aantal punten heeft de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding gedaan. Indien de situatie zich voordoet dat er twee of meerdere inschrijvers hetzelfde totaal aantal punten hebben gescoord, dan eindigt de inschrijver met het hoogste totaal aantal punten op het criterium kwaliteit als hoogste in de ranking van de inschrijvers met hetzelfde aantal punten.

5.7.3 Volgorde beoordeling

De beoordelingsprocedure van de inschrijving is opgebouwd uit onderstaande stappen:

1. Tijdige indiening van de inschrijving;
2. Beoordeling van vormvereisten;
3. Beoordeling van uitsluitingsgronden;
4. Beoordeling van geschiktheidseisen;
5. Beoordeling van minimumeisen;
6. Beoordeling van gunningscriteria.

Als een inschrijving niet aan de voorwaarden en eisen in één of meerdere van de eerste vijf stappen voldoet, wordt deze inschrijving terzijde gelegd en niet verder meegenomen in de verdere beoordelingsprocedure.

5.7.4 Vormvereisten

Aan de inschrijving worden een aantal vormvereisten gesteld. Naturalis heeft deze vormvereisten opgesteld voor uniformering van de inschrijvingen. Hierdoor kunnen de inschrijvingen sneller beoordeeld worden en is de kans kleiner dat inschrijvingen terzijde moeten worden gelegd omdat verplichte informatie niet gevonden kan worden.

5.7.5 Uitsluitingsgronden

Conform de in de gewijzigde aanbestedingswet 2012 artikel 2.86 genoemde verplichte uitsluitingsgronden gaat Naturalis uitsluitend een overeenkomst aan met ondernemingen die zich niet schuldig hebben gemaakt aan de in het artikel genoemde gronden. Door ondertekening van de eigen verklaring verklaart inschrijver dat deze zich niet schuldig heeft gemaakt aan één van de genoemde punten zoals beschreven onder Deel III A van de eigen verklaring.

Naast de verplichte uitsluitingsgronden stelt Naturalis conform de gewijzigde aanbestedingswet 2012 artikel 2.87 een aantal facultatieve uitsluitingsgronden zoals gesteld in paragraaf 5.2.2. Door ondertekening van de eigen verklaring verklaart inschrijver niet te voldoen aan de gestelde gronden.

Aanvullend op de eigen verklaring (UEA) dient inschrijver, uitsluitend op eerste verzoek daartoe, een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) in te dienen. Voor informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gedragsverklaring-aanbesteden-gva>. Vanwege de mogelijke doorlooptijd voor het aanvragen van een GVA adviseert Naturalis Inschrijvers deze tijdig aan te vragen.

5.7.6 Geschiktheidseisen

Conform de gewijzigde aanbestedingswet 2012 artikel 2.90 stelt Naturalis een aantal facultatieve geschiktheidseisen. Middels deze geschiktheidseisen dient inschrijver aan te tonen dat deze over voldoende capaciteit, kennis en ervaring bezit om de opdracht uit te kunnen voeren. De facultatieve geschiktheidseisen voor deze Europese aanbesteding zijn uitgewerkt in paragraaf 6.3.

5.7.7 Minimumeisen

Naturalis heeft voor onderhavige opdracht een programma van eisen opgesteld waaraan de uitvoering van de opdracht minimaal moet voldoen. Inschrijver geeft middels parafering en ondertekening van het programma van eisen aan te kunnen voldoen aan de gestelde eisen. Het programma van eisen is bijgevoegd als Bijlage E.

5.7.8 Gunningscriteria

Onderhavige opdracht wordt gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Hiervoor heeft Naturalis een aantal kwalitatieve criteria opgesteld waarop inschrijvers een antwoord moeten geven en wordt de door inschrijver ingediende prijs beoordeeld. Op grond van de beschikbare informatie uit de inschrijvingen komt de beoordelingscommissie tot een voorlopig eindoordeel. Alle inschrijvingen krijgen een score toegekend en op basis van de totaalscore ontstaat een ranking van de inschrijvingen.

5.8 Presentatie

Inschrijvers die na de beoordeling van hun inschrijving conform de stappen 1 t/m 5 van paragraaf 5.7.3 in nog in aanmerking komen voor gunning, worden mogelijk in de gelegenheid gesteld hun inschrijving tijdens een presentatie toe te lichten. De presentatie betreft een toelichting op de inschrijving, en mag uitsluitend een herhaling en verduidelijking van de schriftelijke beantwoording bevatten, maar geen aanvulling dan wel nieuwe informatie bevatten. Het doel van Naturalis is om met de presentatie inzicht te krijgen in de vraag of zij de schriftelijke beantwoording op een juiste wijze heeft geïnterpreteerd.

Van de Inschrijver mogen maximaal 3 personen de presentatie verzorgen en/of bijwonen, bestaande uit (uitsluitend) de personen die als de sleutelfunctionarissen (eind)verantwoordelijk zijn voor een tijdige en correcte uitvoering van de Opdracht en het relatiemanagement met Naturalis. Indien meerdere rollen en/of verantwoordelijkheden verenigd zijn in één functie of persoon, dan kan met minder dan 3 personen volstaan worden voor de presentatie.

Nadat de presentatie en demonstratie hebben plaatsgevonden, bepaalt de beoordelingscommissie in beslotenheid definitieve scores (als gevolg van inhoudelijke toelichting). De datum waarop de presentatie zal plaatsvinden, is in paragraaf 5.11 weergegeven. Het tijdstip van de presentatie zal aan de inschrijvers worden meegedeeld. De locatie betreft Darwinweg 2, 2333 CR in Leiden. Per Inschrijver is in totaal maximaal 45 minuten beschikbaar

5.9 Gunningsprocedure

5.9.1 Voorgenomen gunningsbeslissing

Gelijktijdig met het bekendmaken van de voorgenomen gunningsbeslissing aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding zullen de afgewezen inschrijvers een motivering ontvangen van de reden van de afwijzing, de verschillen ten opzichte van de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding en de naam van de Inschrijver aan wie Naturalis voornemens is de opdracht te gunnen.

5.9.2 Opschortende termijn, bezwaar tegen de gunningsbeslissing

Afgewezen inschrijvers die zich niet kunnen vinden in de voorgenomen gunningsbeslissing kunnen conform de gewijzigde aanbestedingswet 2012 artikel 2.127 binnen de opschortende termijn van minimaal 20 kalenderdagen een civiel kort geding aanspannen tegen de voorgenomen gunning. Een geschil dat ontstaat naar aanleiding van deze Europese aanbesteding wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement 's-Gravenhage. Inschrijvers verliezen hun recht om geschillen over het voorgenomen gunningsbesluit voor te leggen aan de bevoegde rechter wanneer een geschil na het verstrijken van de opschortende termijn aanhangig wordt gemaakt door betekening van een dagvaarding op het adres van Naturalis.

De opschortende termijn geldt niet indien dit geschil voortvloeit uit een omstandigheid die na het verloop van die termijn is gebleken. In dat laatste geval gaat de opschortende termijn in op de dag dat van de desbetreffende omstandigheid is gebleken.

Naturalis is niet verplicht, ondanks het verstrijken van de opschortende termijn zonder dat er een kort geding aanhangig is gemaakt, om tot definitieve gunning over te gaan. Er komt niet eerder een overeenkomst tot stand dan nadat Naturalis schriftelijk is overgegaan tot een definitieve gunningsbeslissing.

Indien er een kort geding aanhangig wordt gemaakt zal Naturalis inschrijvers met een direct belang hierover informeren. Daarna zal Naturalis de uitkomst van het kort geding afwachten. Hierna zal Naturalis zich beraden hoe met de uitkomst om te gaan. Indien Naturalis in het gelijk worden gesteld, behoudt Naturalis zicht het recht voor over te gaan tot definitieve gunning. Naturalis kan in voorkomend geval nimmer aansprakelijk worden gesteld voor (vertragings-)schade of kosten indien door een gerechtelijke instantie later anders geoordeeld zal worden.

5.9.3 Definitieve gunning

Indien er tijdens de opschortende termijn geen bezwaar is gemaakt tegen de voorgenomen gunning gaat Naturalis over tot schriftelijke definitieve gunning. Afgewezen inschrijvers worden hierover niet geïnformeerd. Alleen met de winnende inschrijver wordt contact opgenomen over het verdere verloop van de procedure.

5.10 Overeenkomst(en)

Na definitieve gunning zal Naturalis met de winnende Inschrijver en mogelijk met de nummer twee uit de rangorde een overeenkomst worden gesloten.

5.10.1 Overeenkomst

Naturalis heeft concept raamovereenkomst opgesteld die is bijgevoegd als Bijlage F. In de concept raamovereenkomst heeft Naturalis de voorwaarden die aan de opdracht verbonden zijn vermeld. Inschrijver kan middels verbetervoorstellen op detailniveau aanpassingen van de concept raamovereenkomst doen. Deze verbetervoorstellen dienen inschrijvers met de vragen voor de Nota van Inlichtingen in te dienen. Naturalis is echter niet verplicht de verbetervoorstellen over te nemen in de definitieve overeenkomst. De concept raamovereenkomst, aangevuld met eventuele wijzigingen en aanvullingen uit de nota van inlichtingen vormt de definitieve overeenkomst. Door het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met definitieve raamovereenkomst.

5.10.2 Wachtkamerovereenkomst

Naturalis behoudt zich het recht voor een wachtkamerovereenkomst te sluiten met de op één na beste Inschrijver (op basis van het principe 'economisch meest voordelige Inschrijving' (EMVI) op basis van de Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding. Het doel van deze wachtkamerovereenkomst is, bij een eventuele tussentijdse ontbinding van de Overeenkomst met de Opdrachtnemer binnen een periode van 12 (twaalf) maanden na initiële Opdrachtverstrekking, de Opdracht over te dragen aan de Inschrijver met wie de wachtkamerovereenkomst is afgesloten, zonder dat hiervoor een nieuwe aanbesteding moet worden uitgeschreven. De concept wachtkamerovereenkomst is als Bijlage G bij het Aanbestedingsdocument bijgevoegd.

5.10.3 Verwerkersovereenkomst

Met de inschrijver aan wie de opdracht zal worden gegund, zal Naturalis een Verwerkersovereenkomst sluiten, teneinde te voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming. Een concept Verwerkersovereenkomst is als Bijlage H bijgevoegd.

5.11 Planning

De planning van deze aanbestedingsprocedure is in onderstaand overzicht weergegeven.

Actie	Deadline
Publiceren Uitnodiging tot Inschrijving	20 januari 2023
Indienen vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen	15 februari 2023, 23:59u
Publiceren Nota van Inlichtingen	22 februari 2023
Indienen Inschrijving	7 maart 2023, 12:30u
Presentaties	22 maart 2023
Voorlopige gunningsbeslissing	28 maart 2023
Definitieve gunningsbeslissing	19 april 2023
Ondertekening overeenkomst	eind april 2023
Start implementatie	1 mei 2023

Naturalis tracht bovenstaande planning zoveel mogelijk aan te houden, maar is niet gebonden aan deze planning, behoudens de wettelijk vastgestelde termijnen. Naturalis behoudt zich het recht voor data te wijzigen en deze wijzigingen te communiceren aan alle gegadigden.

5.12 Overige bepalingen

Naast de voorwaarden zoals in de voorgaande paragrafen van dit hoofdstuk beschreven heeft Naturalis nog een aantal specifieke bepalingen opgesteld die gelden voor deze Europese aanbesteding. Deze voorwaarden staan in onderstaande paragrafen beschreven.

5.12.1 Instemming voorwaarden aanbestedingsprocedure

Het indienen van een inschrijving houdt in dat inschrijver instemt met de voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure zoals vastgelegd in deze uitnodiging tot inschrijving.

5.12.2 Merken, normeringen, octrooien of typen

Indien in deze uitnodiging tot inschrijving merken, normeringen, octrooien en/of typen staan vermeld dient inschrijver 'of gelijkwaardig hieraan' achter te lezen. Het is Inschrijver toegestaan een alternatief aan te bieden voor het genoemde product of dienst.

5.12.3 Manipulatieve inschrijvingen

Het is niet toegestaan manipulatieve inschrijvingen te doen. Een manipulatieve inschrijving heeft tot doel de mededinging te beperken. Indien Naturalis bemerkt dat een inschrijving sterk afwijkt van de andere inschrijvingen met als doel de beoordelingssystematiek te forceren om zo tot een maximale score te komen terwijl dit niet de beste prijs-kwaliteitverhouding is, zal Naturalis middels verduidelijkingsvragen de inschrijver om verduidelijking vragen. Met deze aanvullende informatie beoordeelt Naturalis of de Inschrijving als passend of als manipulatief aangemerkt wordt. Indien een inschrijving als manipulatief is aangemerkt zal deze inschrijving terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de verdere beoordeling en ranking.

5.12.4 Tegenstrijdigheden, tekortkomingen

Indien inschrijver in deze uitnodiging tot inschrijving en/of bijbehorende bijlagen tegenstrijdigheden dan wel tekortkomingen constateert, dient inschrijver Naturalis hiervan door middel van vragen voor de Nota van Inlichtingen te informeren. Naturalis zal de tegenstrijdigheden dan wel tekortkomingen corrigeren. Indien inschrijver Naturalis niet informeert, verwerft het recht van inschrijver hier later nog op terug te komen

5.12.5 Voorbehoud procedure

Naturalis behoudt zich het recht voor onderhavige Europese aanbestedingsprocedure te staken. Staking van de procedure kan plaatsvinden wanneer één of meer van de volgende situaties zich voordoen:

1. Het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen;
2. Het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de gunning door Naturalis;

3. Indien door wijziging van regelgeving of overheidsbeleid de inhoud van de Europese aanbesteding aangepast dient te worden;
4. Het door één of meerdere partijen aantekenen van bezwaar tegen het voornemen tot gunning;
5. De Europese aanbesteding, naar het oordeel van de Naturalis, onregelmatig is verlopen.

Bovenstaande opsomming is niet limitatief.

5.12.6 Schadevergoeding/tegemoetkoming kosten

Aan de inschrijving mogen voor Naturalis geen kosten verbonden zijn. Indien uit de inschrijving blijkt dat Inschrijver toch kosten voor de Inschrijving rekent, wordt de inschrijver ter zijde gelegd en geacht niet te zijn gedaan.

Indien Naturalis besluit deze aanbestedingsprocedure te stoppen dan wel de opdracht niet te gunnen is Naturalis geen vergoeding van kosten of enige schadevergoeding verschuldigd aan inschrijvers.

Naturalis behoudt zich tevens het recht voor om indien geen passende inschrijvingen zijn ontvangen, de procedure om te zetten in een onderhandelingsprocedure conform de daarvoor geldende bepalingen.

5.12.7 Prijsonderhandelingen

Er worden geen (tussentijdse) (prijs)onderhandelingen gevoerd. De prijzen en percentages zoals vermeld in de Inschrijving zijn definitief.

5.12.8 Intellectueel eigendom

Indien inschrijver voor zijn inschrijving een nieuw procedé dan wel product inzet dient inschrijver dit expliciet te vermelden in de aanbestedingsbrief. Naturalis zal het procedé dan wel product als zodanig vertrouwelijk behandelen. Het intellectueel eigendom blijft van inschrijver.

5.12.9 Geheimhouding

Alle informatie uit dit Aanbestedingsdocument en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de Inschrijver, met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke, voorafgaande toestemming van Naturalis.

Alle door u aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van Naturalis. Naturalis zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij u anders vermeldt.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart u vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verkregen. Het is niet toegestaan informatie aan derden beschikbaar te stellen, behalve aan door u in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. U blijft echter wel verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht.

5.12.10 Recht

Op deze Europese aanbesteding is uitsluitend het Nederlands recht is van toepassing.

5.12.11 Taal

Inschrijvingen dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

5.12.12 Klachtenregeling

Voor een ondernemer het niet eens is met (een onderdeel van) deze aanbesteding of een beslissing van Naturalis, is een klachtenregeling beschikbaar. In Bijlage J is de Klachtenregeling Aanbestedingen Naturalis versie 08MEI2020 opgenomen.

Als de inschrijver het niet eens is met de wijze van afhandelen of de uitspraak van Naturalis, kan de klacht worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan in paragraaf 5.2 genoemde contactpersoon van Naturalis. Voor meer informatie over de Commissie van Aanbestedingsexperts en de wijze waarop klachten kunnen worden ingediend zie: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

Daarnaast staat beroep open volgens de gerechtelijke procedure zoals beschreven in paragraaf 5.9.2. Een ingediende klacht, zowel bij Naturalis als bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor Naturalis.

6. Vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Om een inschrijving te kunnen indienen dient de inschrijving te voldoen aan de gestelde vormvereisten. Verder mogen de uitsluitingsgronden niet op inschrijver van toepassing zijn. Tot slot dient inschrijver aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen. De gestelde eisen zijn in dit hoofdstuk uitgewerkt.

6.1 Vorm en inhoud van de Inschrijving

De vormvereisten voor de inschrijvingen op onderhavige Europese aanbesteding zijn:

1. Alle documenten zijn volledig en naar waarheid ingevuld.
2. De inschrijving is geparafeerd en ondertekend door de functionaris die inschrijver rechtsgeldig kan en mag vertegenwoordigen.
3. De inschrijver doet zijn aanbod gestand tot en met 3 (drie) maanden na de datum van indiening.
4. De tarieven in de inschrijving zijn in Euro's exclusief BTW vermeld.
5. De inschrijving is op A4 formaat met paginanummering ingeleverd.
6. De inschrijving bevat de onderdelen/documenten zoals beschreven in Checklist Inschrijving in Bijlage A.
7. De inschrijving dient op de website van TenderNed geüpload te worden in de kluis. De inschrijving bestaat uit een scan van de documenten inclusief benodigde parafen en handtekeningen.
8. Documenten die door Naturalis ter beschikking zijn gesteld mogen door inschrijver niet inhoudelijk worden aangepast.
9. De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.

6.2 Uitsluitingsgronden

6.2.1 Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden

Op deze Europese aanbesteding zijn de verplichte uitsluitingsgronden voor inschrijvers van toepassing. De verplichte uitsluitingsgronden staan vermeld onder Deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), bijgevoegd in Bijlage B. De facultatieve uitsluitingsgronden staan benoemd in Deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), bijgevoegd in Bijlage B.).

Op eerste verzoek van Aanbestedende Dienst, binnen 7 (zeven) kalenderdagen door Inschrijver te overleggen bewijsstukken:

1. een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.1 aanbestedingswet, die op datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
2. een actueel uittreksel van de Kamer van Koophandel dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden, met bewijs van non-faillissement van de Kamer van Koophandel;
3. een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat hij voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

6.3 Geschiktheidseisen

Naturalis heeft voor deze aanbesteding een aantal facultatieve geschiktheidseisen opgesteld zodat alleen ondernemingen die voldoen over genoeg kennis en ervaring een inschrijving kunnen doen. De facultatieve geschiktheidseisen worden in onderstaande subparagrafen toegelicht.

6.3.1 Financiële en economische draagkracht, aansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver dient bij inschrijving, alsmede gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering te beschikken met een dekking van minimaal € 500.000 per gebeurtenis en een maximum van € 1.000.000 per jaar.

Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), bijgevoegd in Bijlage B, verklaart inschrijver over een dergelijke verzekering te beschikken. Als Naturalis hierom verzoekt dient u een kopie of afschrift van een geldige verzekeringspolis kunnen overleggen.

6.3.2 Technische bekwaamheid, referenties

Inschrijver dient zijn technische- beroepsbekwaamheid aan te tonen middels twee kerncompetenties. Inschrijver dient de kerncompetenties te bewijzen middels het aanleveren van referenties. Per kerncompetentie dient inschrijver een referentie te kunnen overleggen, waaruit blijkt dat inschrijver voldoet aan de kerncompetentie. U dient bij uw inschrijving de referenties te voegen die voldoen aan de hieronder genoemde kenmerken:

1. De referentie betreft opdrachten die in de afgelopen drie jaren tot en met de datum van inschrijving zijn uitgevoerd.
2. Het betreft opdrachten met betrekking tot intermediaire diensten op gebied van reizen en verblijven inclusief bijbehorende dienstverlening.
3. De volgende kerncompetenties moeten terugkomen in de referenties:
 - a. **Kerncompetentie 1:** Uw organisatie heeft aantoonbare ervaring als intermediair voor buitenlandse reisfaciliteiten. De intermediaire diensten bestaan hierbij minimaal uit het verzorgen van internationale vlieg- en

treintickets, reisvisa en het bieden van 24-uurs ondersteuning bij vragen of calamiteiten van klanten.

- b. **Kerncompetentie 2:** Uw organisatie heeft aantoonbare ervaring als intermediair voor accommodatie- en verblijfsfaciliteiten. De intermediairdiensten bestaan hierbij minimaal uit het verzorgen van de boeking en vouchers/referrals voor hotelovernachtingen, inclusief eventuele autohuur, en 24-uurs ondersteuning bij vragen of calamiteiten van klanten.

Per kerncompetentie dient minimaal één referentie aangeleverd te worden, welke voldoet aan de volgende voorwaarden:

1. De opdrachtwaarde van de referentie bedraagt gemiddeld minimaal € 200.000 op jaarbasis.
2. De referentie dient betrekking te hebben op door inschrijver verrichte dienstverlening gedurende een periode van minimaal 2 jaar in de afgelopen drie jaar (gerekend vanaf de uiterste inleverdatum voor de inschrijvingen);
3. De referentie betreft een zakelijke klant (geen particuliere), waarbij de inschrijver als intermediair namens de gebruikers van deze zakelijke klant en aanbieders van reis- en verblijfsfaciliteiten de hele organisatie van reizen en/of verblijven verzorgt.
4. De referentie betreft een mix van individuele gebruikers en gebruikers in groepsverband.
5. De referentie is door Inschrijver als hoofdaannemer uitgevoerd.
6. Het is echter ook mogelijk dat één referentie meerdere of alle kerncompetenties in zich heeft. In dat geval volstaat die referentie en is het dus niet noodzakelijk om evenveel referenties als kerncompetenties aan te leveren.
7. Voor het indienen van de referentie maakt u gebruik van het referentieformulier in bijlage C. Hierbij geldt dat per referentieformulier één referent gebruikt mag worden.
8. Het is toegestaan de referentie te verduidelijken. Deze toelichting mag maximaal 500 woorden bevatten.
9. Als Naturalis daarom verzoekt dient u een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever van het referentieproject te kunnen overleggen.
10. De referentie mag niet afkomstig zijn van een moeder- of zustermaatschappij van uw organisatie.
11. Naturalis behoudt zich het recht voor de aangeleverde informatie te verifiëren met de referent zoals genoemd op het referentieformulier.

6.3.4 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan een samenwerkingsverband, dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd.

Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), bijgevoegd in Bijlage B, verklaart inschrijver aan deze eis te voldoen.

Op eerste verzoek van Naturalis dient inschrijver nadere bewijsmiddelen te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden. Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.3.5 Duurzaamheidsbeleid

Inschrijver, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan een samenwerkingsverband, dienen te beschikken over een eigen duurzaamheidsbeleid. Dit duurzaamheidsbeleid dient te zijn goedgekeurd door de eigen directie/bestuurder. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), bijgevoegd in Bijlage B, verklaart inschrijver aan deze eis te voldoen.

Op eerste verzoek van Naturalis dient inschrijver nadere bewijsmiddelen te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

7 Gunningscriterium

In dit hoofdstuk worden de criteria van het gunningscriterium ‘beste prijs-kwaliteitverhouding’ uitgewerkt.

7.1 Beste prijs-kwaliteitverhouding

Naturalis gunt deze opdracht op basis van het criterium ‘beste prijs-kwaliteitverhouding’ en de daarbij behorende puntenverdeling aan de Inschrijver die de beste Inschrijving heeft ingediend. Een inschrijver kan per criterium punten scoren, waarbij de totale score op maximaal op 100 punten uitkomt.

De puntenverdeling van de criteria staat in onderstaande tabel vermeld.

CRITERIA	Maximale score
Prijscriterium	30
subgunningscriterium Prijs	30
Kwalitatieve criteria	70
subgunningscriterium Serviceniveau	25
subgunningscriterium Implementatieplan	25
subgunningscriterium Offertekwaliteit	20
Maximale score totaal	100

De subgunningscriteria worden in de volgende paragrafen uitgewerkt.

7.2 Prijs

Inschrijver dient in Bijlage D Prijsformulier per type transactie op te geven welke tarieven worden gehanteerd gedurende de uitvoering van de opdracht. De tarieven worden vermenigvuldigd met een (fictief) aantal transacties en de uitkomsten daarvan worden bij elkaar opgeteld. Op deze wijze komt een fictieve inschrijfsom tot stand die zal worden gebruikt om de score voor het subgunningscriterium Prijs te berekenen. De fictieve inschrijfsom is niet noodzakelijkerwijs een indicatie van de omvang van de opdracht die inschrijver na gunning kan verwachten, doch dient uitsluitend om een score voor het gunningscriterium Prijs te kunnen berekenen.

De inschrijver die een geldige Inschrijving heeft ingediend, en die de laagste fictieve inschrijfsom heeft aangeboden, ontvangt de maximale score van 30 punten. De scores van de overige inschrijvers worden daarvan afgeleid middels de formule:

Score = (laagste geldige fictieve inschrijfsom/fictieve Inschrijfsom Inschrijver) * 30 punten.

Voorbeeld:

Inschrijver A dient een totaalprijs (fictief) in van € 250.000,- Dat is de laagst ingediende totaalprijs. Inschrijver B dient een totaalprijs (fictief) in van € 280.000,-.

Inschrijver A scoort 30 punten.

*Inschrijver B scoort (250.000/280.000)*30 punten = 26,79 punten*

Inschrijver dient de tarieven op te geven conform het prijsformulier (Bijlage D). Bij het invullen dient de inschrijver volgende instructies te volgen:

1. alle tarieven dienen te worden opgegeven in Euro's en exclusief btw;
2. alle in dit aanbestedingsdocument beschreven dienstverlening en/of te leveren producten dienen in de ingevulde tarieven te zijn opgenomen. Kosten die niet in de tarieven zijn opgenomen worden niet vergoed, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen;
3. de opgegeven tarieven dienen reëel te zijn en mogen geen negatieve bedragen bevatten, tenzij die uitdrukkelijk is toegestaan in dit aanbestedingsdocument. Het is niet toegestaan tarieven te hanteren die de beoordelingssystematiek manipuleren waardoor toepassing van de beoordelingssystematiek onmogelijk wordt gemaakt.
4. over de ingevulde tarieven wordt door Naturalis niet onderhandeld.

Deze instructie is bindend. Indien wordt afgeweken van de instructie wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt inschrijver niet voor gunning in aanmerking.

7.3 Kwaliteit

De subgunningscriteria Kwaliteit worden in deze paragraaf inhoudelijk nader uitgewerkt. Daarbij is per criterium weergegeven wat de wens van de Opdrachtgever is, wat van de Inschrijver als beantwoording gevraagd wordt, en daarna in 7.3.4 op welke wijze deze beantwoording beoordeeld wordt.

7.3.1 Wens 1 – Implementatieplan

Naturalis heeft voor ogen om de opdracht zo spoedig mogelijk na gunning uit te voeren. Naturalis is daarom geïnteresseerd in het plan van aanpak dat Inschrijvers hanteren als ze de Opdracht gegund krijgen. Op deze manier wenst Naturalis inzicht te krijgen in de deskundigheid en ervaring met betrekking tot de gevraagde dienstverlening. Inschrijvers

beschrijven in een plan van aanpak welke stappen na gunning van de Opdracht worden genomen.

Het plan van aanpak beslaat maximaal 4 pagina's A4 (1.600 woorden). In het implementatieplan worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

1. De projectorganisatie en de communicatie en samenwerking met de interne projectorganisatie van Naturalis.
2. Projectplanning (met daarin de benoeming van verschillende projectfasen) van het gehele implementatietraject voor de ingangsdatum van de dienstverlening.
3. Per fase een beschrijving van de benodigde input van Naturalis in de vorm van inzet van de interne projectorganisatie. Welke randvoorwaarden gelden hier om een succesvolle implementatie te kunnen garanderen?
4. Risicoanalyse inclusief maatregelen om risico's te beheersen.

De inschrijving dient een implementatieplan te bevatten. Dat is een eigen document (pdf) van maximaal 1600 woorden dat inschrijvers naar eigen inzicht mogen opstellen. De tekst in tabellen, afbeeldingen, grafieken telt mee. Indien er meer dan 1600 woorden worden gebruikt, wordt het meerdere niet beoordeeld.

De beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

1. De mate waarin het implementatieplan volledig, praktisch en uitvoerbaar is en de essentie goed onderbouwd naar voren komt.
2. De mate waarin inzichtelijk is gemaakt wie welke verantwoordelijkheden draagt.
3. De mate waarin uit het plan een goede mate van communicatie/afstemming blijkt.
4. De mate van inzichtelijkheid en relevantie van risico's en inzichtelijkheid en effectiviteit van bijbehorende beheersmaatregelen.

7.3.2 Wens 2 – Serviceniveau voor reizigers en Naturalis

Een belangrijk aspect van de opdracht is de mate waarin de gecontracteerde dienstverlener de reiziger en Naturalis ontzorgt middels een hoog niveau van service. Aan inschrijvers wordt gevraagd te beschrijven op welke wijze ze dat van plan zijn te realiseren. De aangeboden prijs dient inclusief het beschreven serviceniveau te zijn. Voor wat betreft de service aan Naturalis is tevens van belang op welke wijze de inschrijver de continuïteit van de dienstverlening kan waarborgen.

De inschrijving dient een beschrijving van de wijze waarop de inschrijver het serviceniveau zal realiseren te bevatten. Dat is een eigen document (pdf) van maximaal 1600 woorden dat inschrijvers naar eigen inzicht mogen opstellen. De tekst in tabellen, afbeeldingen, grafieken telt mee. Indien er meer dan 1600 woorden worden gebruikt, wordt het meerdere niet beoordeeld.

De beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

1. De mate waarin de beschrijving volledig, praktisch en uitvoerbaar is en de essentie goed onderbouwd naar voren komt.
2. De mate waarin inzichtelijk is gemaakt op welke wijze de reigers en Naturalis worden ontzorgd.
3. De mate waarin inzichtelijk is gemaakt op welke wijze de continuïteit van de (kwaliteit van de) dienstverlening wordt gewaarborgd.

7.3.3 Wens 3 – Offertekwaliteit

De duidelijkheid en kwaliteit van de offertes spelen een belangrijke rol bij de keuze voor een dienstreis. In bijlage K is een reisaanvraag opgenomen. U mag er daarbij vanuit gaan dat de reisaanvraag door de juiste personen bij Naturalis is goedgekeurd. Inschrijvers wordt gevraagd om op basis van die reisaanvraag een offerte op te stellen die Inschrijver ook op zou stellen indien hij de opdracht reeds gegund zou hebben gekregen. Op deze wijze wil Naturalis een beeld krijgen van de offertekwaliteit die zij na gunning van inschrijver/opdrachtnemer kan verwachten.

De wijze dient te worden aangeboden in een eigen document (pdf). Met betrekking tot de vorm en inhoud gelden geen aanvullende eisen.

De offerte wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

1. Overzichtelijkheid/duidelijkheid;
2. De mogelijkheid tot het vergelijken van de aangeboden alternatieven;
3. De mate waarin aan het PvE wordt voldaan;

Let op: de offerte die wordt ingediend is niet vrijblijvend, maar dient als benchmark voor de offertes die worden ingediend als de opdracht verstrekt is.

7.3.4 Beoordelingskader

Bij de beoordeling van de kwaliteitswensen 1 tot en met 3 kan per wens maximaal 100% worden gescoord, zoals in onderstaande tabel weergegeven. Het aantal punten van een inschrijver wordt vervolgens bepaald door het maximaal aantal te behalen punten per subgunningscriterium Kwaliteit te vermenigvuldigen met de score.

Richtlijn	Score
<u>Uitmuntend</u> : uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat op uitmuntende wijze aan de beoordelingscriteria wordt voldaan. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitswens zijn inhoudelijk uitstekend beantwoord en bieden veel onderscheid en/of meerwaarde voor Naturalis.	100%

<u>Goed</u> : uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat grotendeels aan de beoordelingscriteria wordt voldaan. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitswens zijn inhoudelijk goed beantwoord en bieden meerwaarde en/of onderscheid voor Naturalis.	80%
<u>Voldoende</u> : uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in voldoende mate aan de beoordelingscriteria wordt voldaan. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitswens zijn inhoudelijk voldoende beantwoord maar bieden geen meerwaarde en/of onderscheid voor Naturalis. Er zijn mogelijk vraagtekens bij hoe concreet, relevant en/of realistisch het antwoord is.	60%
<u>Onvoldoende</u> : uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in onvoldoende mate aan de beoordelingscriteria wordt voldaan. Slechts enkele van de elementen en aspecten van de kwaliteitswens zijn inhoudelijk beantwoord maar zijn niet concreet, relevant, realistisch, bieden geen meerwaarde en/of onderscheid voor Naturalis.	40%
<u>Slecht</u> : uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat nauwelijks aan de beoordelingscriteria wordt voldaan. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitswens zijn inhoudelijk niet, onvoldoende of minimaal beantwoord en zijn niet concreet, relevant en/of realistisch.	20%
<u>Geen invulling</u> : uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in het geheel niet aan de beoordelingscriteria wordt voldaan, dan wel is er geen informatie verstrekt. (Uitsluiting van verdere deelname aan aanbestedingsprocedure)	0%

De beoordelingscriteria hierbij zijn:

- **Specifiek/relevant**: de mate waarin de beantwoording van de inschrijver eenduidig is en toegespitst is op de door Naturalis beoogde wensen, doelstellingen en resultaten van deze Opdracht, en de mate waarin het aanbod specifiek is gemaakt voor de Naturalis situatie;
- **Realistisch/haalbaar**: de mate waarin de haalbaarheid en realiteit van de beantwoording aantoonbaar aannemelijk gemaakt door middel van een steekhoudende onderbouwing en voorbeelden, de mate waarin de beantwoording meetbaar en verifieerbaar is.

- **Concreetheid:** De beantwoording is onderbouwd en berust op betrouwbare aannames. Wollig taalgebruik is vermeden en de beoordelaar hoeft geen moeite te doen het antwoord te doorgronden. Waar nodig is deze toetsbaar.
- **Volledig:** de mate waarin de gevraagde beantwoording volledig is.

BIJLAGE A - Checklist inschrijving

Nr	In te leveren document	Document heeft betrekking op
1	Eigen document	Aanbiedingsbrief
2	Bijlage B	Uniform Europees Aanbestedingsdocument, ingevuld en correct ondertekend
3	Bijlage C	Referentieformulier per kerncompetentie, ingevuld en correct ondertekend
4	Bijlage D	Inschrijvingsbiljet, ingevuld en correct ondertekend
5	Bijlage E	Programma van Eisen, ingevuld en correct ondertekend.
6	Eigen document	Beantwoording kwalitatieve wensen (conform paragraaf 7.3)

BIJLAGE B - Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Separaat bijgevoegd.

BIJLAGE C - Referentieformulier

Kerncompetentie 1	Ervaring als intermediair voor buitenlandse reisfaciliteiten. De intermediairdiensten bestaan hierbij minimaal uit het verzorgen van internationale vlieg- en treintickets, reisvisa en het bieden van 24-uurs ondersteuning bij vragen of calamiteiten van klanten
Naam referent	
Naam contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Als hoofdaannemer uitgevoerd?	J/N
Omschrijving eventuele delen in onderaanneming uitgevoerd	
Periode waarin de dienstverlening werd uitgevoerd	
Toelichting	<i>max 500 woorden</i>

Kerncompetentie 2	Ervaring als intermediair voor accommodatie- en verblijfsfaciliteiten. De intermediairdiensten bestaan hierbij minimaal uit het verzorgen van de boeking en vouchers/referrals voor hotelovernachtingen, inclusief eventuele autohuur, en 24-uurs ondersteuning bij vragen of calamiteiten van klanten.
Naam referent	

Naam contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Als hoofdaannemer uitgevoerd?	J/N
Omschrijving eventuele delen in onderaanneming uitgevoerd	
Periode waarin de dienstverlening werd uitgevoerd	
Toelichting	<i>max 500 woorden</i>

Ondertekening	
Naam Inschrijver	
Naam vertegenwoordigings-bevoegde ondertekenaar	
Functie vertegenwoordigings-bevoegde ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats, datum	

BIJLAGE D - Prijsformulier

Separaat bijgevoegd.

BIJLAGE E - Programma van Eisen

In deze bijlage is het Programma van Eisen (PvE) opgenomen met betrekking tot deze aanbesteding. Inschrijver dient middels ondertekening van deze bijlage aan te bevestigen dat aan alle eisen wordt voldaan. Indien aan een of meerdere eisen niet kan worden voldaan, wordt de inschrijving uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

	Algemeen
1	Opdrachtnemer garandeert de dienstverlening te kunnen leveren conform de eisen en wensen, zoals beschreven in de uitnodiging tot inschrijving en dit programma van eisen.
2	Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de uitnodiging tot inschrijving, inclusief de bijlagen, de concept raamovereenkomst en de nota('s) van inlichtingen.
3	Opdrachtnemer zal zich gedurende de looptijd van de overeenkomst houden aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving die verband houdt met de opdracht, waaronder privacy-wetgeving.
4	Opdrachtnemer meldt het onmiddellijk bij de contactpersoon van Naturalis indien op enig moment blijkt dat opdrachtnemer voor of na gunning niet meer voldoet aan de gestelde eisen en criteria uit de uitnodiging tot inschrijving, de overeenkomst, dit programma van eisen of de daarbij behorende bijlagen.
5	Opdrachtnemer adviseert Naturalis proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, risico's, innovaties en andere relevante ontwikkelingen.
6	Alle medewerkers die door opdrachtnemer ingezet worden voor het maken van reisoffertes, het plaatsen van opties en het maken van boekingen beschikken over alle relevante kwalificaties voor deze werkzaamheden en beschikken over kennis van en ervaring met rebooking, yieldmanagement, last minute aanbiedingen en eventuele andere kortingsvormen om gunstige voorwaarden voor Naturalis te bedingen.
7	Aanvragen die voor de aanvangsdatum van de nieuw te sluiten raamovereenkomst door Naturalis zijn geplaatst bij de huidige leverancier maar waarvan de reisdatum na de ingangsdatum van de nieuwe raamovereenkomst plaatsvindt, vallen buiten de scope van deze aanbesteding.
	Procedure offerte aanvraag, offerte- en boekingsproces

8	Naturalis heeft een interne procedure voor het aanvragen van dienstreizen. Het resultaat van deze procedure is een PDF- formulier <i>Reisaanvraag buitenlandse dienstreis</i> of <i>Travel request foreign trip</i> . (zie bijlage L). Opdrachtnemer zal uitsluitend reizen boeken op basis het aangegeven PDF formulier.
9	Opdrachtnemer bevestigt binnen één werkdag de ontvangst van een offerteaanvraag via een e-mail aan de aanvrager. Indien opdrachtnemer binnen deze periode reeds een offerte indient, geldt deze tevens als een ontvangstbevestiging.
10	Een offerte wordt door opdrachtnemer binnen twee werkdagen na ontvangst van de reisaanvraag via e-mail aan de aanvrager via e-mail verzonden.
11	In geval van een spoedboeking bevestigt opdrachtnemer de ontvangst binnen één uur telefonisch, zo snel mogelijk gevolgd door een (eventueel beknopte) offerte. Opdrachtnemer vraagt direct schriftelijk om een akkoord en gaat vervolgens direct over tot levering van tickets en eventuele andere relevante reisbescheiden.
12	Een offerte bestaat uit een aanbieding van twee reisalternatieven, waarvan de eerste altijd het beste aansluit op de specificaties zoals vastgelegd in het aanvraagformulier. Het tweede alternatief bestaat uit een aanbieding die qua kosten voordeliger is (bijvoorbeeld met minder goed passende vluchttijden, een verder gelegen hotel en/of extra overstappen).
13	Alle aangeboden alternatieven dienen te voldoen aan de eisen die gesteld worden in dit programma van eisen.
14	Offertes dienen per aangeboden alternatief minimaal de volgende informatie te bevatten: • Plaatsen van vertrek en aankomst, inclusief tijdschema; • Vlucht en ticketgegevens; • Totaalprijs en prijsopbouw; • Geldigheidsduur van de aangeboden prijsonderdelen; • Relevante wijzigings- en/of annuleringsvoorwaarden; • Relevante informatie over bijvoorbeeld. benodigde visa/toelatingsdocumenten, benodigde vaccinaties en negatief reisadvies. • Indien van toepassing: ○ Hotelgegevens (inclusief duurzaamheidsklasse); ○ Gegevens overige boekingsonderdelen (zoals autohuur)
15	Opdrachtnemer is bereid en in staat om op verzoek van Naturalis aan te tonen dat de geoffreerde prijzen marktconform en concurrerend zijn met de op dat moment in de markt geldende prijzen bij vergelijkbare opdrachten.
16	Opdrachtnemer bewaakt de geldende deadlines van (opties in) offertes en informeert de aanvrager proactief, tijdig en in ieder geval vóór het verlopen van opties.
17	Definitieve boekingen kunnen uitsluitend plaatsvinden na schriftelijke bevestiging van

	Naturalis, onder verwijzing naar de door de opdrachtnemer ingediende offerte
18	Het is toegestaan dat een familielid/partner met een medewerker meereist, minderjarige kinderen zijn niet toegestaan. De extra kosten voor een meereizende familielid/partner worden zichtbaar op de factuur vermeld.
	Ter beschikking stellen reisbescheiden
19	De reisbescheiden worden in Nederlandse taal ter beschikking gesteld en op verzoek in het Engels of een andere taal. Uit de reisbescheiden blijkt onder meer: • Dat het hotel, de huurauto of andere geboekte diensten door opdrachtnemer zijn betaald of dat de betaling door opdrachtnemer is gegarandeerd (bijvoorbeeld door middel van creditcardbetaling); • Dat de prijs inclusief ontbijt, taxes is.
20	Alle voor reisbescheiden en informatie dienen uiterlijk drie werkdagen voor vertrek aan het door de aanvrager opgegeven e-mailadres te zijn verstuurd, tenzij: • De tijd tussen het moment van aanvraag en datum van vertrek minder dan drie werkdagen is; • Er een gegronde reden is, bijvoorbeeld een spoedboeking of gewijzigde boeking.
21	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om in voorkomende gevallen om bij een servicebalie op de luchthaven, reisbescheiden af te halen.
	Inhoudelijke eisen dienstverlening
22	Voor alle bestemmingen die binnen 6 uur met de trein kunnen worden bereikt worden geen vliegreizen aangeboden.
23	Opdrachtnemer biedt in geval van vliegreizen economy class aan, tenzij in de reisaanvraag anders is aangegeven.
24	Opdrachtnemer biedt in geval van treinreizen zowel eerste als tweede klas aan.
25	Naturalis staat het gebruik van low-cost carriers niet toe tenzij dit wenselijk en/of noodzakelijk is om tijdig de bestemming te kunnen bereiken.
26	Alle vervoersvouchers en accommodatievouchers zijn voor vervoersmiddelen en accommodaties die voldoen aan de in het land van uitvoering geldende wet- en regelgeving en beschikken over de benodigde vergunningen en verzekeringen.. Dit geldt tevens voor al het personeel dat ingezet wordt voor de uitvoering van deze vervoersvouchers en accommodatievouchers.
27	Opdrachtnemer handelt alle mogelijke restitutiezaken en schadeclaims proactief af ten behoeve van Naturalis. Hieronder wordt onder andere verstaan: • terugvorderen geld voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen) tickets;

	• terugvorderen van belastingen die op deze tickets zijn doorbelast (ook als het ticket zelf niet terugvorderbaar is); • opdrachtnemer draagt zorg voor het indienen van een schadeclaim indien er een grondslag bestaat voor een schadeclaim ten gevolge van een vertraagde of geannuleerde vlucht.
28	Een boeking voor een huurauto is altijd inclusief de volgende verzekeringen: • Allrisk, eigen risico € 0,00 (Collision Damage Waiver); • Diefstal, eigen risico € 0,00 (Theft Protection); • Juridische bijstand in het geval van het veroorzaken van of betrokken zijn bij een ongeval; • Inzittendenverzekering.
29	Hotels dienen minimaal te voldoen aan de volgende criteria: • Minimaal 3 sterren volgens de Europese Hotel Classificatie, of vergelijkbaar; • Boeking is altijd inclusief ontbijt, tenzij anders aangegeven in de reisaanvraag; • Overige voorzieningen (toegang minder-validen, aangepast bed voor lange personen etc) indien aangevraagd in de reisaanvraag.
30	Voor hotelboekingen gelden de maximumtarieven zoals vastgelegd in de actuele Tarieflijst verblijfskosten buitenlandse dienstreizen, behorende bij de CAO Rijk. https://www.caorijk.nl/cao-rijk/bijlage-6
31	Voor hotelboekingen is standaard <i>late arrival</i> gegarandeerd.
32	Boeking voor hotelkamers is altijd voor één persoon, tenzij anders in de reisaanvraag is aangegeven.
33	Airbnb boekingen zijn niet toegestaan.
	Duurzaamheid, veiligheid
34	Opdrachtnemer zal geen vluchtmogelijkheden aanbieden van luchtvaartmaatschappijen die voorkomen op de lijst van maatschappijen met een exploitatieverbod van de EU. Zie: The EU Air Safety List (europa.eu)
35	Opdrachtnemer informeert Naturalis en de reiziger met een advies bij (dreiging van) calamiteiten als gevolg van onder meer natuurrampen, politieke onrust, oorlog, stakingen.
36	Voor hotelovernachtingen biedt Opdrachtnemer verblijven aan met een duurzaamheidskenmerk conform:

	https://www.greenkey.nl/ (brons, zilver of goud hanteert) https://www.booking.com/ (niveau 1-3). Of vergelijkbaar.
	Loyaliteitsprogramma's
37	Opdrachtnemer ondersteunt de mogelijkheid om eventuele voordelen die voortvloeien uit het loyaliteitsprogramma's die worden gevoerd door luchtvaartmaatschappijen ten goede te laten komen van de individuele reiziger.
38	De kosten die opdrachtnemer maakt voor de registratie en uitvoering in het kader van (collectieve) loyaliteitsprogramma's zijn voor rekening opdrachtnemer.
	Facturatie, betaling
39	Medewerkers van Naturalis hebben geen beschikking over een credit card van Naturalis. Alle boekingen waarvoor credit card betalingen noodzakelijk zijn, worden vooraf (aan)betaald door opdrachtnemer en aan Naturalis doorgefactureerd.
40	Opdrachtnemer factureert opdrachtgever per individuele reisopdracht. Facturen waarop meerdere reisopdrachten in rekening worden gebracht kunnen door Naturalis niet in behandeling worden genomen. Eventueel extra kosten in verband met een meereizende familielid/partner is zichtbaar op de factuur vermeld.
41	Facturen zijn voorzien van het aangegeven AFAS nummer op de aanvraag en worden naar crediteuren@naturalis.nl gemaild. Facturen zonder deze referenties kunnen door Naturalis niet in behandeling worden genomen.
42	De financiële afwikkeling van de facturen kan op verzoek verlopen via een elektronisch systeem, bijvoorbeeld AirPlus.
	Bereikbaarheid, communicatie, rapportages
43	Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen van tenminste 09.00 uur tot 17.00 uur.
44	Opdrachtnemer kan medewerkers van Naturalis in woord en geschrift van dienst zijn in de Nederlandse en Engelse taal. Correspondentie vindt in principe plaats in de Nederlandse taal, tenzij de aanvrager een aanvraag in het Engels indient.
45	Opdrachtnemer garandeert dat voor medewerkers van Naturalis een vast aanspreekpunt beschikbaar is dat op de hoogte is van de voor Naturalis geldende afspraken met betrekking tot het boeken van dienstreizen.

46	Opdrachtnemer informeert de eigen medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening aan Naturalis over de ontwikkelingen en (eventueel gewijzigde) afspraken tussen partijen.
47	Buiten de in eis 49 genoemde tijden is opdrachtnemer altijd telefonisch bereikbaar om in noodgevallen/calamiteiten handelend te kunnen optreden. Deze dienst dient toegang te hebben tot alle relevante reisinformatie van reizigers van Naturalis en in staat/gerechtigd zijn om wijzigingen in boekingen door te voeren en hulpverlening aan reizigers van Naturalis te bieden (waaronder, maar niet beperkt tot ingeval van ziekte, ongeval, dringende omstandigheden ter plaatse, dringende familieomstandigheden, repatriëring).
48	Opdrachtnemer kan altijd (24/7) actuele informatie (verblijfplaats, reisschema) verstrekken van alle reizigers van Naturalis die op dat moment op reis zijn op basis van een door opdrachtnemer verzorgde boeking.
49	Minimaal twee maal per jaar vindt er overleg plaats tussen de vaste contactpersonen van Naturalis en opdrachtnemer over: • de wijze van samenwerking; • tevredenheid Naturalis en reizigers over dienstverlening opdrachtnemer; • afhandeling klachten; • optimalisatiemogelijkheden; • wet- en regelgeving.
50	Opdrachtnemer verstrekt Naturalis eenmaal per kwartaal een rapportage aan Naturalis met daarin minimaal opgenomen: Kwartaalrapportage Per kwartaal verstrekt de opdrachtnemer informatie over de geboekte reizen en de reisomzet. Dit betreft een beknopt overzicht van de reizen inclusief een detailoverzicht op transactieniveau. Het detailoverzicht wordt in Microsoft Excel aangeboden. De kwartaalrapportage moet binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal worden verstrekt. De kwartaalrapportages geven daarnaast minimaal een opsomming weer van de ontvangen klachten en de wijze van klachtafhandeling. De jaarrapportage bevat de cumulatieve gegevens van de kwartaalrapportages van het boekjaar inclusief een detailoverzicht op transactieniveau. De jaarrapportage moet binnen een maand na afloop van het jaar worden verstrekt. Het detailoverzicht bevat minimaal de volgende informatie: • alle gegevens die op een factuur zijn vermeld; • naam van de reiziger en personeelsnummer; • categorie reizen (luchtvaart, trein, autohuur, et cetera); • aantal tickets; • route: vertrek, aankomst en hoofdbestemming, land; • reisdata: vertrekdatum en aankomstdatum;

	• boekingsklasse (bijvoorbeeld business/economy); • reisafstand in kilometers per vervoermiddel; • reisduur; • hotel/accommodatie gegevens; • service-/transactievergoeding opdrachtnemer (gespecificeerd).
51	Opdrachtnemer heeft de beschikking over een online bookingtool en stelt deze gedurende (een deel van) de looptijd van de overeenkomst ter beschikking voor een kleinschalige pilot waarmee Naturalis de voor- en nadelen van een online boekingsomgeving en de daarmee samenhangende administratieve processen kan testen.
52	Opdrachtnemer verstuurt geen reclamemateriaal naar Naturalis, ook niet naar de medewerkers van Naturalis.
53	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen Naturalis, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van Naturalis.

Ondertekening

Naam inschrijver	
Naam vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar:	
Functie vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar:	
Handtekening:	
Datum:	

BIJLAGE F - Concept raamovereenkomst

Separaat bijgevoegd.

BIJLAGE G - Concept wachtkamerovereenkomst

Separaat bijgevoegd.

BIJLAGE H - Concept verwerkersovereenkomst

Separaat bijgevoegd.

BIJLAGE J - Klachtenregeling Aanbestedingen Naturalis versie 08MEI2020

Artikel 1

1.1 Een klacht is een melding van een ondernemer die belang heeft bij een aanbesteding van Stichting Naturalis Biodiversity Center (verder: Naturalis), waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met (een onderdeel van) deze aanbesteding.

1.2 Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van Naturalis in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen, richtlijnen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden.

Artikel 2

2.1 Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke opdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen uitsluitend:

- A. (potentiële) gegadigden en/of inschrijvers;
- B. onderaannemers van (potentiële) gegadigden en/of inschrijvers;
- C. brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.

2.2 Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover deze niet de relatie tussen hoofdaannemer – onderaannemer betreft.

2.3 Anoniem klagen is niet toegestaan. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een aanbestedingsprocedure, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

Artikel 3

3.1 Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn.

3.2 Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van Naturalis in het algemeen.

Artikel 4

4.1 Het indienen van een klacht schort de betreffende aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

4.2 Het staat Naturalis vrij om al dan niet over te gaan tot opschorting van de betreffende aanbestedingsprocedure.

Artikel 5

5.1 De ondernemer dient de klacht per e-mail in bij de Klachtencommissie aanbesteden Naturalis (verder: klachtencommissie) via het e-mailadres klachtenaanbestedingen@naturalis.nl.

5.2 De ondernemer maakt duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. Hierbij wordt nader ingegaan op de onderdelen van de klacht, zoals beschreven in artikel 1 van deze regeling.

5.3 De klacht bevat de dagtekening, naam en het adres van de ondernemer, gegevens van de contactpersoon en de aanduiding van de aanbesteding.

5.4 Klachten moeten zo spoedig mogelijk en zoveel mogelijk voor de definitieve Inschrijving c.q. de wachtperiode kenbaar worden gemaakt, zodat Naturalis de procedure waar mogelijk nog kan bijstellen.

5.5 De Klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling wanneer:

- A. de klacht een (aspect van een) aanbestedingsprocedure betreft waarvan het voor de hand ligt om middels de in de aanbestedingsprocedure vastgelegde mogelijkheid tot het stellen van vragen verduidelijking te verkrijgen, met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen;
- B. de klacht niet dan wel onvoldoende is gemotiveerd en/of gedocumenteerd;
- C. de klacht een (aspect van een) aanbestedingsprocedure betreft waarover reeds een gerechtelijke procedure aanhangig is gemaakt of waarover de rechter reeds een uitspraak heeft gedaan;
- D. de klacht betrekking heeft op het aanbestedingsbeleid in het algemeen van Naturalis.

5.6 Wanneer de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, wordt dit aan de ondernemer – schriftelijk en gemotiveerd – medegedeeld.

Artikel 6

6.1 Per klacht wordt door Naturalis een ad hoc klachtencommissie samengesteld met een of meerdere medewerkers met inkooptechnische en juridische achtergrond die niet direct bij de aanbesteding betrokken zijn. Indien noodzakelijk schakelt Naturalis hiervoor derden in om de onafhankelijkheid van de klachtencommissie te waarborgen.

6.2 De klachtencommissie stuurt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin een termijn waarbinnen zal worden gereageerd op de klacht.

6.3 Het staat Naturalis vrij om andere (potentiële) gegadigden/inschrijvers van de indiening van de klacht op de hoogte te stellen.

Artikel 7

7.1 De klachtencommissie onderzoekt de klacht. De klachtencommissie kan aanvullende informatie opvragen bij de ondernemer en/of Naturalis. Het is echter nadrukkelijk de verantwoordelijkheid van partijen om uit eigen beweging die informatie aan de klachtencommissie te verstrekken die van belang kan zijn bij de klachtbehandeling.

7.2 De klachtencommissie begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.

7.3 De klachtencommissie geeft schriftelijk niet-bindend advies aan Naturalis over de te nemen beslissing omtrent de klacht. Naturalis is niet gehouden dit advies met klager te delen en/of over te nemen.

Artikel 8

8.1 Naturalis beslist over de klacht en laat zo snel mogelijk en per e-mail aan de klager de gemotiveerde beslissing weten: de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht. Ook wordt aangegeven of Naturalis corrigerende en/of preventieve maatregelen treft.

8.2 De andere (potentiële) gegadigden/inschrijvers worden op de hoogte gesteld van de afhandeling van de klacht indien Naturalis dit noodzakelijk acht.

8.3 Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de te nemen maatregelen door Naturalis aan de betrokkenen in de aanbesteding op hetzelfde moment worden gecommuniceerd als aan de indiener van de klacht.

Artikel 9

9.1 De klachtencommissie kan op verzoek van de ondernemer of Naturalis voorstellen dat de klacht, voordat daarop door Naturalis wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Artikel 10

10.1 Als Naturalis aan de ondernemer heeft laten weten hoe is beslist over de klacht, of als Naturalis nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een ondernemer de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Aldus vastgesteld te Leiden, 8 mei 2020.

BIJLAGE K - Reisaanvraag ten behoeve van uitwerking Wens - 3 Offertekwaliteit

Reiziger: De heer Johannes Alphons van Dam

Geb. datum: 12-12-1980

Betreft: reisaanvraag bezoek International Congress Biodiversity 2023 (16 mei 2023 t/m 19 mei 2023) in Parijs (in het Musee d'Histoire Naturelle, Rue Cuvier Parijs) en direct aansluitend onderzoek in Djakarta/Indonesië tot 1 juni 2023.

Projectcode: 123ABC

Reisschema:

Datum vertrek naar Parijs: 15 mei 2023

Datum vertrek naar Djakarta: 19 mei 2023, na 16:00 uur (congress is om 12.00 uur afgelopen);

Datum terugreis: 1 juni 2023 (bij voorkeur Schiphol)

Bijzonderheden: Reizger is 2,05m lang en vegetariër, gaarne rekening mee houden bij de diverse boekingen/overnachtingen. Verblijf in Djakarta graag in centrum. In Djakarta wenst reiziger beschikking te hebben over een standaard auto.

BIJLAGE L - PDF-formulier reisaanvraag

Separaat bijgevoegd.