

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Stichting Hanzehogeschool Groningen

Nationale identificatie:

41012703

Postadres:

Zernikeplein 7

Plaats:

Groningen

NUTS-code:

NL11

Postcode:

9747AS

Land:

NL

Contactpersoon:

Erwin Zwarts

Telefoon:

+31 0505955555

E-mail:

inkoop@org.hanze.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.hanze.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://s2c.mercell.com/buyer/2465>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op:

<https://s2c.mercell.com/today/44252>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

<https://s2c.mercell.com/today/44252>

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Publiekrechtelijke instelling

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Onderwijs

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Reisagent

Referentienummer: Aanbestedingsnummer 376

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

63510000 - Reisbureaudiensten en dergelijke

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

De opdracht omvat het aan de Hanzehogeschool Groningen leveren van reisdiensten vanuit de functie van reisagent inclusief alle bijbehorende dienstverlening, afgestemd op de diversiteit in klantbehoefte bij de hogeschool.

Hanzehogeschool is voornemens met één inschrijver een raamovereenkomst te sluiten voor het invullen van de rol van reisagent.

Hanzehogeschool wenst deze raamovereenkomst af te sluiten voor een initiële periode van twee jaren. Na afloop van de initiële looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst viermaal met telkens één jaar te verlengen. Het is de intentie van opdrachtgever om de volledige contractduur te benutten.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79997000 - Organiseren van zakenreizen

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL11 Groningen

Voornaamste plaats van uitvoering:

-

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

De opdracht omvat het aan de Hanzehogeschool Groningen leveren van reisdiensten vanuit de functie van reisagent inclusief alle bijbehorende dienstverlening, afgestemd op de diversiteit in klantbehoefte bij hoheschool en bestaat uit:

- Het bieden en faciliteren van een online bookingstool waarmee de boeker zelfstandig reizen kan boeken zonder tussenkomst van de reisconsulent;
- Het ondersteunen van de transitie van het boeken van reizen via een klantenservice naar het boeken van reizen via de aangeboden online bookingstool;
- Het verstrekken en online beschikbaar stellen van alle relevante informatie over reis en verblijf aan reiziger en Opdrachtgever op één plek;
- Het maken van offertes voor reizen op basis van de best passende reismogelijkheid en alternatieve reismogelijkheden;
- Het boeken, reserveren, uitgeven, wijzigen en annuleren van reizen, verblijf en overige direct aan reis- en verblijf gerelateerde diensten (zoals bijvoorbeeld advies over reisadvies van BUZA, vaccinatie of het (bij)boeken van grote bagage etc.) ten behoeve van medewerkers van opdrachtgever ;
- Het verzorgen en het tijdig (online) ter beschikking stellen van de benodigde (reis)documentatie en reisbescheiden;
- Het assisteren bij, en het aanvragen van, visa;

- Het aanbieden van een 24-uurs servicedesk ter algemene ondersteuning van reizigers en het afhandelen van spoed en noodgevallen;
- Het terugvorderen van ongebruikte tickets;
- Het indienen van schadeclaims ten gevolge van vertraagde of geannuleerde vluchten en/of treinreizen;
- Het registreren en monitoren van klachten en klanttevredenheid;
- Het bieden van mogelijkheden voor het boeken van groepsreizen voor medewerkers;
- Het bieden van management- en stuurinformatie;
- Het aansluiten op de strategische doelstellingen (zie bijlage 2) van de Hanze waaronder duurzaamheid.

Hanzehogeschool is voornemens met één inschrijver een raamovereenkomst te sluiten voor het invullen van de rol van reisagent.

Hanzehogeschool wenst deze raamovereenkomst af te sluiten voor een initiële periode van twee jaren. Na afloop van de initiële looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst viermaal met telkens één jaar te verlengen. Het is de intentie van opdrachtgever om de volledige contractduur te benutten.

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: G1.1a Transitie van offline naar online bookingstool

Weging: 20%

Kwaliteitscriterium

Naam: G1.1b Toepasbaarheid van de online bookingstool

Weging: 30%

Kwaliteitscriterium

Naam: G1.2 Dienstverlening

Weging: 30%

Kostencriterium

Naam: G2.1 Prijzenblad

Weging: 20%

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel

Looptijd in maanden: 24

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

Na afloop van de initiële looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst viermaal met telkens één jaar te verlengen.

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi

-

II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

AFDELING III: JURIDISCHE, ECONOMISCHE, FINANCIËLE EN TECHNISCHE INLICHTINGEN

III.1) VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING

III.1.1) Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Lijst en beknopte beschrijving van de voorwaarden:

Zie hiervoor het aanbestedingsdocument.

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

III.1.5) Informatie over voorbehouden opdrachten

-

III.2) VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT

III.2.1) Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep

-

III.2.2) Voorwaarden inzake de uitvoering van de opdracht:

-

III.2.3) Inlichtingen over het personeel dat verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de opdracht

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

Raamovereenkomst met één onderneming

In het geval van raamovereenkomsten - motivering voor een looptijd van meer dan vier jaar: OG vraagt ON de organisatie te ondersteunen bij de transitie van offline boeken naar het boeken via de door ON aan te bieden en te faciliteren online bookingstool. Dit vraagt extra tijd en capaciteit van zowel de gecontracteerde ON als van OG. Een langere looptijd heeft daarnaast positieve invloed op het te behalen rendement van deze aanbesteding alsmede het bouwen aan een duurzame relatie.

IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

-

IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: -

IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 26/09/2023 Plaatselijke tijd: 12:00

IV.2.3) Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden:

Datum: -

IV.2.4) Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:

- NL

IV.2.6) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen

Looptijd in maanden: 3 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 26/09/2023 Plaatselijke tijd: 12:05

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1) INLICHTINGEN OVER PERIODICITEIT

Periodieke opdracht: neen

VI.2) INLICHTINGEN OVER ELEKTRONISCHE WORKFLOWS

- Elektronische facturering wordt aanvaard

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Arrondissement Noord Nederland

Postadres:

-

Plaats:

Groningen

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

-

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

De stand-still termijn van 20 dagen is van toepassing.

21/07/2023

I. II. III. IV. VI.

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

19/07/2023