

**Beschrijvend document Deel A**

**Europese aanbesteding volgens de  
openbare procedure voor binnenlandse  
en buitenlandse dienstreizen ten behoeve  
van Zuyd Hogeschool**

|                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| <b>Ref.nr.</b>          | Zuyd.2020.10.Dienstreizen |
| <b>Status:</b>          | Versie 1.0                |
| <b>Uitgevoerd door:</b> | Zuyd Hogeschool, Heerlen  |
| <b>Datum:</b>           | 27 augustus 2020          |

## INHOUDSOPGAVE

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Inhoudsopgave.....                                            | 2  |
| 1. INLEIDING .....                                            | 3  |
| 1.1 Algemeen .....                                            | 3  |
| 1.2 Beschrijving van de Zuyd .....                            | 3  |
| 1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding .....            | 5  |
| 1.4 Contractpartij, contact en klachtenafhandeling.....       | 7  |
| 1.5 Planning.....                                             | 8  |
| 2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE .....                               | 10 |
| 2.1 Inlichtingen.....                                         | 10 |
| 2.2 Wijze van aanbieden inschrijving .....                    | 10 |
| 2.4 Voorwaarden.....                                          | 11 |
| 3. EISEN AAN DE ONDERNEMING .....                             | 12 |
| 4. CONTRACTMANAGEMENT, EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN..... | 16 |
| 4.1 Contractmanagement .....                                  | 16 |
| 4.2 Eisenpakket .....                                         | 16 |
| 4.3 Bijlagen .....                                            | 17 |
| 5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE.....                    | 18 |
| 5.1 Beoordelingsprocedure .....                               | 18 |
| 5.2 Gunningcriterium Kwaliteit .....                          | 20 |
| 5.3 Gunningcriterium Prijs .....                              | 25 |
| 5.4 Beoordeling .....                                         | 26 |
| 5.5 Gunningsprocedure.....                                    | 27 |

## **1. INLEIDING**

### **1.1 Algemeen**

Dit beschrijvend document betreft de openbare aanbesteding conform de Aanbestedingswet 2012 (d.d. 1 juli 2016), voor binnenlandse en buitenlandse dienstreizen ten behoeve van Zuyd Hogeschool, hierna te noemen Zuyd, met aanbestedingsnummer Zuyd.2020.10.Dienstreizen.

Dit document bevat een beschrijving van Zuyd en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In Beschrijvend document Deel B treft u aan de Aanbestedingsvoorwaarden van Zuyd die van toepassing zijn op deze aanbesteding. De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed. Zie voor meer informatie hierover [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl), met hierbij tevens de eGids (online handleiding).

#### **1.1.1 Keuze procedure**

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure:

- De aanbesteding is niet dermate omvangrijk dat het niet passend is meerdere leveranciers te laten deelnemen aan de gehele aanbestedingsprocedure;
- De transactiekosten voor de inschrijving zijn niet dermate hoog dat deze procedure voor onnodig hoge kosten zal leiden voor de inschrijvende partijen;
- Door het uitvoeren van een marktconsultatie is het aantal potentiële inschrijvers vastgesteld op maximaal vijf partijen;
- Het onderwerp van deze aanbesteding is niet dermate complex dat een voorselectie vereist is.

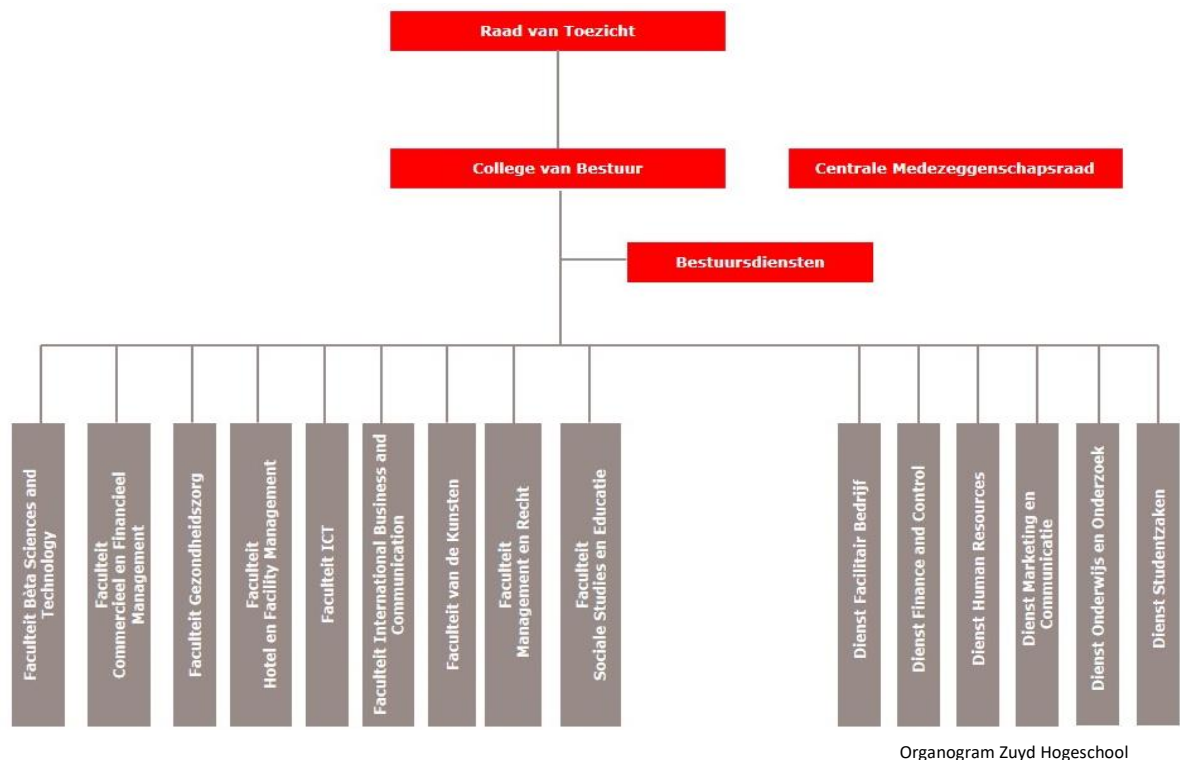
### **1.2 Beschrijving van Zuyd**

Zuyd, met vestigingen in Heerlen, Sittard en Maastricht, behoort met circa 14.000 studenten en 1.850 medewerkers tot de grote hogescholen van Nederland. Zuyd biedt verdeeld over tien interessegebieden 34 bachelor opleidingen en 13 masteropleidingen aan. Voor professionals is er keuze uit bijna negentig trainingen en programma's. Voorts kent Zuyd nog 29 lectoraten die praktijkgericht onderzoek doen.

Zuyd heeft een strategische ligging in de Euregio Maas-Rijn. Als Euregionale kennispoort ontwikkelt Zuyd samen met haar omgeving nieuwe inzichten en oplossingen voor toekomstige en huidige professionals. Hierin neemt Zuyd een voortrekkersrol en is uitsluitend tevreden met het beste. Als hogeschool staat Zuyd al jaren in de top van de Keuzegids HBO.

## De organisatie

Zuyd heeft negen faculteiten en zes diensten. De faculteiten verzorgen de bachelor opleidingen, masteropleidingen en cursussen & trainingen voor volwassenen. Ook de lectoraten zijn bij de faculteiten ondergebracht. De diensten ondersteunen het primaire proces binnen Zuyd, de bestuursdiensten ondersteunen het College van Bestuur. Per 1 september 2019 zijn organisatorische veranderingen voorzien. In plaats van faculteiten zijn dan 30 academies verantwoordelijk voor onderwijs en onderzoek en de verankering daarvan in de praktijk.



## Missie en Visie

De missie van Zuyd is kort en krachtig: 'Professionals ontwikkelen zich met Zuyd'.

## De visie van Zuyd

Zuyd Hogeschool beschouwt studenten als aankomende professionals. Wij zijn een open kennisinstelling waar professionals in iedere fase van hun ontwikkeling over de grenzen van disciplines en organisaties heen samenwerken aan de overdracht, ontwikkeling en toepassing van hoogwaardige praktijkgerichte kennis.

Meer informatie over Zuyd vindt u op: <http://www.zuyd.nl/over-zuyd>.

### **1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding**

#### *1.3.1 Perceelindeling*

De aanbesteding is niet onderverdeeld in percelen. De opdracht betreft een dienstverlening met een logische samenhang en afhankelijkheid.

#### *1.3.2 Raamovereenkomst*

Zuyd wil een raamovereenkomst afsluiten met een opdrachtnemer die de afhandeling van de binnenlandse en buitenlandse dienstenreizen voor zijn rekening neemt.

De looptijd van de raamovereenkomst is twee (2) jaar, met een optionele eenzijdige verlengingsmogelijkheid van maximaal tweemaal één (1) jaar.

#### *1.3.3 Huidige situatie*

Zuyd heeft momenteel geen lopende raamovereenkomst voor dienstreizen. Op dit moment neemt Zuyd bij diverse reisagenten dienstreizen af door middel van offertes. Daarnaast worden er ook veel binnenlandse en buitenlandse dienstreizen door de medewerkers zelf geboekt en middels declaraties ingediend.

Tot op heden is Zuyd tegen een aantal knelpunten aangelopen bij het boeken van dienstreizen. Hieronder volgen de belangrijkste knelpunten:

- Het eigen interne bestelproces ten aanzien van dienstreizen. Door vertraging in het interne accorderingsproces kwam het vaak voor dat de reis niet meer tegen dezelfde voorwaarden geboekt kon worden. Hierop is de mandaatregeling aangepast zodat gemandateerde medewerkers tot een bepaald bedrag direct kunnen boeken.
- Het vertrouwen van de afnemers in de aangeboden prijs/kwaliteitverhoudingen die opdrachtnemer biedt. Een voorbeeld hiervan is dat een medewerker zelf dezelfde reis had gevonden, maar dan onder betere condities en een veel scherpere prijs.
- Het meedenken van de opdrachtnemer tijdens het boeken van een dienstreis. Een voorbeeld hiervan is dat opdrachtnemer kijkt naar de laagste prijs en niet let op betere condities zoals reistijd of bereikbaarheid.

In de volgende tabel is meer informatie over de huidige situatie te vinden. Deze gegevens kunnen niet per dienstreis nader gespecificeerd worden aangezien Zuyd niet over deze informatie beschikt, ook kunnen er geen rechten worden ontleent aan onderstaande bedragen.

| Dienst                                                                          | Toelichting                                 | Omvang per jaar<br>(incl. BTW)     |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------|
| Dienstreizen buitenland en binnenlands<br>geboekt door reisagenten              | Geboekt via diverse<br>reisagenten          | 2016: € 359.000<br>2017: € 411.500 |
| Dienstreizen buitenland en binnenlands<br>geboekt door reisagenten of personeel | Inclusief declaraties door<br>medewerkers.* | 2018: € 451.000<br>2019: € 410.500 |

*\*ongeveer 2% van het totaal (zoals bijvoorbeeld maaltijdkosten).*

### 1.3.4 Gewenste situatie & resultaat

#### Doelstelling

Zuyd wil één opdrachtnemer contracteren, ten behoeve van een hoogwaardige dienstverlening voor dienstreizen. Het moet enerzijds mogelijk zijn dat de reiziger zelf middels het bestelsysteem van de opdrachtnemer de reis samenstelt en boekt (zelf boeken), anderzijds door de opdrachtnemer samengesteld en geboekt op basis van de reiswensen van de reiziger (volledige ontzorging).

Uitgangspunt is online boeken via het bestelsysteem van de opdrachtnemer, echter moet het ook mogelijk zijn om bij de wens ‘volledige ontzorging’ een offline boeking te plaatsen (bijvoorbeeld telefonisch of per e-mail). Het is van belang dat opdrachtnemer de beste prijs-kwaliteit verhouding garandeert binnen de door Zuyd te stellen randvoorwaarden.

Hierbij is een eenvoudig boekings-, annulerings- en wijzigingsproces van belang.

De opdrachtnemer denkt proactief mee (afhankelijk van de doelgroep) en biedt de beste oplossing voor de klantvraag, houdt rekening met doelmatigere, kostenbesparende en/of duurzamere reisopties. Daarnaast is het van belang dat de opdrachtnemer aanvragen en noodgevallen snel en efficiënt oppakt.

Daarbij horen de volgende subdoelen:

- Verlagen van de administratieve last rondom dienstreizen in de organisatie;
- Verlagen indirecte administratieve en personele kosten met betrekking tot dienstreizen;
- Track & Trace van de reizigers door middel van rapportages die gedraaid kunnen worden.

#### Scope

De volgende diensten worden aanbesteed inzake binnenlandse en buitenlandse dienstreizen:

- Het reserveren/boeken, wijzigen en annuleren van Vluchten;
- Het reserveren/boeken, wijzigen en annuleren van Hotelovernachtingen;
- Het reserveren/boeken, wijzigen en annuleren van Huurauto's;

- Diensten Openbaar Vervoer (buitenlandse reizen);
- Behandelen van dienstreis gerelateerde noodgevallen;
- Verzorgen van reisbescheiden en reisinformatie;
- Het indien mogelijk voorfinancieren van de Dienstreizen (kosten op rekening, daarna doorbelasting aan Zuyd). ‘Indien mogelijk’ betekent dat voorfinancieren de standaard is, echter bij uitzondering en in overleg met Zuyd afgeweken kan worden;
- Leveren van managementinformatie;
- Dienstverlening heeft betrekking op zowel enkele als groepsreizen.

#### Buiten scope

De volgende dienstenreizen vallen buiten de scope van deze aanbesteding:

- Diensten openbaar vervoer (binnenlandse reizen)
- Regionaal taxivervoer en busvervoer
- Aan congres- of stagebezoeken gerelateerde boekingen (boekingen die gerelateerd zijn aan bezoeken, bijvoorbeeld een hotelovernachting die door de organisator van het congres of stagebedrijf wordt geboekt, vallen buiten de scope van de aanbesteding).
- Boekingen en offertes welke reeds zijn bevestigd voor de ingangsdatum van de nieuwe raamovereenkomst.

#### Randvoorwaarden

De volgende randvoorwaarden zijn van toepassing:

- Reizen tot en met 9 personen zijn individuele reizen. Reizen vanaf 10 personen worden gezien als groepsreizen.

### **1.4 Contractpartij, contact en klachtenafhandeling**

#### *1.4.1 Contractpartij*

Zuyd is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van Zuyd.

#### *1.4.2 Contact*

|                        |                |                  |                         |
|------------------------|----------------|------------------|-------------------------|
| <i>Contactpersoon</i>  | Dance Heijnen  | <i>Functie</i>   | Inkoopconsultant        |
| <i>Telefoonnummer</i>  | 06 53 69 53 67 | <i>Mailadres</i> | Dance.heijnen@zuyd.nl   |
| <i>Plaatsvervanger</i> | Roy Wagendorp  | <i>Functie</i>   | Senior Tactisch Inkoper |
| <i>Telefoonnummer</i>  | 045 400 63 14  |                  |                         |

| Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform |                          |           |                          |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| Contactpersoon                                        | Servicedesk van Tendered |           |                          |
| Telefoonnummer                                        | 070 379 88 99            | Mailadres | servicesdesk@tendered.nl |

#### 1.4.3 Klachtenafhandeling

Zuyd heeft er voor gekozen, bij eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding, een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd als aangegeven in de definitieve versie “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie:

<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf>

Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde ‘Klachtenafhandeling bij aanbesteden’, enkel per e-mail, indienen op het volgende mailadres: [klachtenaanbestedingen@zuyd.nl](mailto:klachtenaanbestedingen@zuyd.nl).

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in III.4 als opgenomen in deel 1 van de bovengenoemde ‘Klachtenafhandeling bij aanbesteden’.

*Wij willen u er op wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 1.5 van dit beschrijvend document.*

#### 1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van Zuyd. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

| Datum                                | Actie                                                                                                  |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Donderdag 27 augustus 2020           | Verzending publicatie. Dit beschrijvend document inclusief bijlagen is beschikbaar gesteld op Tendered |
| Dinsdag 22 september 2020, 08:00 uur | <i>Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van vragen door inschrijvers voor NvI 1</i>            |
| Donderdag 24 september 2020          | Verzenden Nota van Inlichtingen 1                                                                      |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dinsdag 29 september 2020, 08:00 uur      | <i>Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van vragen door inschrijvers voor Nvl 2</i>                                                                                                                                                                                               |
| Donderdag 1 oktober 2020                  | Verzenden Nota van Inlichtingen 2                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <i>Dinsdag 13 oktober 2020, 08:00 uur</i> | <i>Sluiting inschrijvingstermijn. Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen.</i>                                                                                                                                                                                        |
| Woensdag 14 t/m dinsdag 20 oktober 2020   | Evaluatie inschrijvingen                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dinsdag 20 oktober 2020                   | Informereren inschrijvers planning presentaties                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dinsdag 27 oktober 2020                   | Presentaties inschrijver(s)                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Donderdag 29 oktober 2020                 | Verzending voorlopige gunningsbeslissing<br><br>Termijn voor het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar <u>uiterlijk 20 kalenderdagen</u> na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing |
| Donderdag 19 november 2020                | Ingangsdatum raamovereenkomst en start implementatie dienstverlening                                                                                                                                                                                                                      |

## **2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE**

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

### **2.1 Inlichtingen**

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via TenderNed worden gesteld. U dient bij het stellen van vragen gebruik te maken van het daartoe beschikbaar gestelde format (bijlage 7, indienen via berichtmodule op TenderNed).

### **2.2 Wijze van aanbieden inschrijving**

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij *“Sluiting inschrijvingstermijn”*. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen.

In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat “De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben”. Wij maken u er op attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

U vindt de modellen die ingevuld moeten worden separaat op het aanbestedingsplatform TenderNed. Alleen digitale inschrijvingen worden in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden gescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening. Desgevraagd dient Inschrijver binnen 5 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek het originele document voorzien van de natte handtekening aan Zuyd te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw verzoek tot inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

De volgende bijlagen dienen deel uit te maken van uw inschrijving.

|                  |                                                                                                                                                             |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bijlage 1</b> | Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)<br>Bijlage 1.B Ingevuld invulformulier Referenties (rechtsgeldig ondertekend) |
| <b>Bijlage 2</b> | Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend)                                                                                        |
| <b>Bijlage 3</b> | Bijlage 3 Prijzenblad                                                                                                                                       |
| <b>Bijlage 4</b> | Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria                                                                                                                 |

## 2.4 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in Beschrijvend document Deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

### 3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én indien inschrijver tevens voldoet aan alle geschiktheidseisen.

In dit hoofdstuk zijn de geschiktheidseisen toegelicht. De geschiktheidseisen zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A).

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen tien werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan nog worden gevraagd de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen.

#### Geschiktheidseisen

- Uitsluitingsgronden:

Bewijsmiddelen ten aanzien van de uitsluitingsgronden, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan nog worden gevraagd de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen.

Bij inschrijving volstaat inschrijver met het indienen van het UEA. Na een verzoek van Zuyd dienen de hiernavolgende bewijsstukken door de winnende inschrijver ('economisch meest voordelige inschrijving') binnen 10 dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend (zie paragraaf 2.2):

| Uitsluitingsgronden          | Bewijsstuk*                                                                                                                                                      | Geldigheidstermijn**                                           | Indienen bewijsstuk |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------|
| Deel III UEA, A en C-Gronden | Een Gedragsverklaring Aanbesteden als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet. Ingeval van samenwerkingsverband van elk lid van het samenwerkingsverband. | Op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder dan 2 jaar | Na verzoek van Zuyd |

|                              |                                                                                                                                                                       |                                                                    |                     |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Deel III UEA, A en C-Gronden | Een uittreksel uit het handelsregister als bedoeld in artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet. Ingeval van samenwerkingsverband van elk lid van het samenwerkingsverband. | Op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder dan 6 maanden. | Na verzoek van Zuyd |
| Deel III UEA, B-Gronden      | Een verklaring van de belastingdienst als bedoeld in artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet. Ingeval van samenwerkingsverband van elk lid van het samenwerkingsverband.  | Op de uiterste termijn van inschrijving niet ouder dan 6 maanden.  | Na verzoek van Zuyd |

\*Indien de winnende inschrijver voor het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen een beroep heeft gedaan op de draagkracht en/of bekwaamheid van (een) derde(n), ongeacht de juridische aard van de banden van de inschrijver met die derde(n), dient de winnende inschrijver voor de derde(n) eveneens de bewijsstukken inzake de gestelde uitsluitingsgronden aan te leveren. Indien blijkt dat de derde onder één van de gestelde uitsluitingsgronden valt, kan de winnende inschrijver van deelname worden uitgesloten en diens inschrijving terzijde worden gelegd;

\*\*Indien een geldigheidstermijn is aangegeven voor een bewijsstuk is dat gerekend vanaf de uiterste indieningsdatum voor de Inschrijving (13 oktober 2020).

Bewijsmiddelen ten aanzien van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dienen binnen 10 dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend.

– Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, besteksconform uit te voeren;
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;

- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
  - Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.
- Technische- en beroepsbekwaamheid
- *Kerncompetenties en ervaring*
- Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties en kan de ervaring hiermee aantonen door overlegging van minimaal één (1) en maximaal vier (4) referenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om meerdere competenties aan te tonen. Eén referentie kan dus betrekking hebben op meer competenties. Uiteindelijke moeten alle gevraagde kerncompetenties aangetoond zijn middels referenties (bijlage 1.B).

Kerncompetenties:

1. Het boeken van een dienstreis offline (bijvoorbeeld telefonisch)
2. Het boeken van een dienstreis online: waarbij het proces van aanvragen ingeregeld is door middel van een online-boekingssysteem;
3. Het wijzigen van een dienstreis;
4. Het voorfinancieren van een dienstreis.

Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze competenties beschikt.

Eisen aan de referenties:

- Iedere referentie is naar tevredenheid van de opdrachtgever uitgevoerd;
- De term 'dienstreis' dient de volgende aspecten te bevatten: een combinatie van een vlucht, hotel en huurauto of taxi in één boeking inclusief het aanleveren van reisbescheiden.
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd;
- De referentie is niet ouder dan drie (3) jaar, terug gerekend vanaf de sluitingsdatum (d.w.z. niet ouder dan 13 oktober 2017);
- Bij tenminste één referentie heeft de opdrachtnemer het proces van aalgemagen ingeregeld met een online boekingssysteem (inclusief goedkeurings-/accorderingsproces bij de klant);

- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- *Branchespecifiek.*  
Tevens dient de inschrijvende partij te voldoen aan het volgende:
  - Ingeschreven bij de ANVR en SGR.

U dient bij uw inschrijving alleen referenties aan te leveren. De overige zaken worden, indien nodig, door Zuyd opgevraagd.

Indien een inschrijver conflicterende belangen heeft, die een negatieve invloed kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst, kan Zuyd er vanuit gaan dat de inschrijver niet over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikt. Wanneer dit het geval is, kan de inschrijving derhalve niet voor gunning in aanmerking komen.

- Beroepsbevoegdheid
  - Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bij vak 'BTW-nummer').

Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

## **4. CONTRACTMANAGEMENT, EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN**

### **4.1 Contractmanagement**

Zuyd vindt het van groot belang om de uitvoering van de raamovereenkomst te toetsen aan de gemaakte contractafspraken. Hiermee zal Zuyd de kwaliteit monitoren en sturen op een samenwerking met de opdrachtnemer. Relevante ontwikkelingen bij zowel Zuyd als opdrachtnemer, die van invloed kunnen zijn op de gemaakte contractafspraken, zijn hierbij van belang.

Zuyd zal gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst de contractafspraken toetsen op basis van de 'kritische prestatie indicatoren' (KPI's). De volgende uitgangspunten staan centraal:

- De methode, frequentie, norm, output en eigenaar verschilt per kritische prestatie indicator;
- De wijze van prestatie monitoring is niet vrijblijvend. Indien nodig resulteert dit in afspraken voor verbetering en mogelijk zelfs tot juridische consequenties;
- Zowel Zuyd als opdrachtnemer zetten zich actief in voor de toepassing van prestatie monitoring teneinde de afspraken in de KPI scorecard en de aanbestedingsdocumenten te realiseren en waar nodig te verbeteren.

De KPI scorecard zal na gunning worden samengesteld, waarbij opdrachtnemer het initiatief zal nemen (Een voorbeeld KPI Scorecard is opgenomen als bijlage 8). De volgende KPI's worden hierop minimaal opgenomen en na gunning verder uitgewerkt:

- Bereikbaarheid opdrachtnemer en afhandeling (spoed)aanvragen binnen gestelde tijd;
- Reisaanbod inclusief alternatieven (kostenbesparing en duurzaamheid);
- Klachtenprocedure en –afhandeling.

Toetsing zal plaatsvinden op basis van dit KPI scorecard, de offerte van de opdrachtnemer en het Beschrijvend document deel A (in het bijzonder het eisenpakket).

De KPI scorecard dient gezien te worden als een dynamisch document die gedurende de doorlooptijd van de raamovereenkomst gemonitord alsmede wordt doorontwikkeld aan de hand van de periodieke evaluaties.

### **4.2 Eisenpakket**

Het Programma van eisen is opgenomen in bijlage 4.

### **4.3 Bijlagen**

De volgende formulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op Tendered.

Beschrijvend document Deel B Aanbestedingsvoorwaarden

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 1.B Referentieopdracht

Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving

Bijlage 3 Prijzenblad

Bijlage 4 Programma van eisen

Bijlage 5.A. Concept raamovereenkomst

Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Zuyd Hogeschool versie 2018.1

Bijlage 6 XML bestand Proactis

Bijlage 7 Format voor het stellen van vragen

Bijlage 8 Voorbeeld KPI Scorecard

## **5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE**

### **5.1 Beoordelingsprocedure**

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt allereerst een proces verbaal van opening opgezet en gedeeld met alle inschrijvers. Vervolgens wordt van iedere inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht, waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld. Vervolgens worden de inschrijvingen van de geschikt bevonden inschrijvers inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt van iedere inschrijver beoordeeld of de inschrijving voldoet aan de eisen en procedurevoorschriften (knock-outcriteria). Inschrijvingen die niet aan deze eisen en voorschriften voldoen worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de inschrijvingen, die aan de eisen en voorschriften voldoen, geëvalueerd aan de hand van de (sub)gunningcriteria zoals in paragraaf 5.1.2. vermeld.

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

In het geval dat inschrijvingen in hun uiteindelijke totaalscore gelijk eindigen, dan geldt het volgende. Het subcriterium Kwaliteit met de grootste maximale vermindering van de vergelijkingsprijs zal de doorslag geven. Dus de inschrijving met de hoogste vermindering op dat subcriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat subcriterium gelijk scoren, zal het subcriterium met de daaropvolgende maximale vermindering van de vergelijkingsprijs (hoogste vermindering van de vergelijkingsprijs) de doorslag geven. Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde maximale vermindering van de vergelijkingsprijs geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

#### *5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen en procedurevoorschriften*

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in dit beschrijvend document gestelde **eis en/of voorschrift** volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis en/of voorschrift** kan betekenen uitsluiting van verdere beoordeling en dat de inschrijver afvalt (**Knock-out** criterium).

### 5.1.2 Beoordelingsmethodiek

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de (sub)gunningcriteria. De beoordeling zal plaatsvinden op basis van Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) door middel van Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV). De prijs en kwaliteit worden hierbij apart beoordeeld en bij elkaar geteld. De verhouding prijs/kwaliteit is respectievelijk 20 / 80%.

De daadwerkelijke inschrijfprijs of het aantal behaalde punten op de inschrijfprijs wordt gedurende de kwalitatieve beoordeling (K1 t/m K5) niet gedeeld met het beoordelingsteam.

Allereerst wordt de K1 t/m K4 door het beoordelingsteam gewaardeerd. Indien het behaalde aantal punten voor kwaliteit K1 t/m K4 minder is dan 350 punten, wordt inschrijver uitgesloten van de verdere beoordeling. Indien een inschrijver meer dan of gelijk aan 350 punten behaald heeft voor K1 t/m K4 wordt vervolgens de punten voor de opgegeven inschrijfprijs (middels bijlage 3) hierbij opgeteld. Dit resulteert in een 'Voorlopige totaal score'.

*Behaalde punten kwaliteit K1 t/m K4 + Behaalde punten Inschrijfprijs = Voorlopige  
totaalscore*

Indien een inschrijver op basis van zijn voorlopige totaalscore in relatie tot het maximaal aantal punten dat te behalen is voor K5 en de voorlopige totaalscore van andere inschrijvers nog voor gunning in aanmerking komt, wordt deze uitgenodigd voor de presentatie (K5).

Indien een inschrijver op basis van zijn voorlopige totaalscore in relatie tot het maximaal aantal punten dat te behalen is voor K5 en de voorlopige totaalscore van andere inschrijvers niet meer voor gunning in aanmerking komt, wordt deze niet uitgenodigd voor de presentatie (K5).

Na het beoordelen van de presentatie (K5) wordt de definitieve totaalscore berekend.

*Behaalde punten kwaliteit K1 t/m K5 + Behaalde punten Inschrijfprijs = Definitieve  
totaalscore*

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de hoogste definitieve totaalscore heeft wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving en komt in aanmerking voor gunning.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit vertegenwoordigers van Zuyd. Elk teamlid stelt individueel de beoordeling op van het gunningcriterium Kwaliteit. In een plenair overleg van het beoordelingsteam wordt de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel (consensus). Het beoordelingsteam bestaat uit 5 leden en bekleden de volgende functies:

- Contractmanager Dienstreizen
- Coördinator International office
- Stagebegeleider
- Management assistent of Secretaresse
- Beleidsondersteunend medewerker

Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

## 5.2 Gunningcriterium Kwaliteit

Kwaliteit wordt bepaald aan de hand van onderstaande subgunningscriteria:

| Criteria met betrekking tot kwaliteit                               |                                                                     | Maximaal te behalen punten |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| K1.                                                                 | Implementatieplan                                                   | 100                        |
| K2.                                                                 | Kosten beheersing                                                   | 120                        |
| K3.                                                                 | Pro activiteit, flexibiliteit en service                            | 200                        |
| K4.                                                                 | Inrichting online boekingssysteem en koppeling P2P-systeem Proactis | 150                        |
| K5.                                                                 | Presentatie                                                         | 130                        |
| <i>Totale maximale punten van de (sub)gunningcriteria kwaliteit</i> |                                                                     | <b>700</b>                 |

Er zal nu een toelichting worden gegeven op de diverse subgunningscriteria. Maak bij beantwoording gebruik van de nummering, alsmede volgorde van de onderwerpen die gevraagd worden, als weergegeven bij de subgunningscriteria. Het moet voor het beoordelingsteam duidelijk zijn waar zij de antwoorden kunnen terugvinden. U kunt naar eigen inzicht meer onderwerpen toevoegen bij ieder subgunningscriterium.

### K1. Implementatieplan

Zuyd wenst een soepele introductie de toekomstige leverancier en haar systeem voor het boeken van dienstreizen. Zuyd verwacht dat Inschrijver heeft nagedacht over de wijze waarop deze overgang wordt vormgegeven. Inschrijver geeft in een implementatieplan met tijdsplannen aan op welke wijze de implementatie plaats zal vinden.

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

- Welke mijlpalen gehanteerd worden;
- Wijze waarop de contractmanager van Zuyd meegenomen wordt in de voortgang van de implementatie en hierover wordt geïnformeerd (bijvoorbeeld door periodieke overlegmomenten);
- Uw projectorganisatie en de communicatie en samenwerking met interne projectorganisatie van Zuyd waarbij bereikbaarheid een belangrijke rol speelt;
- Gedetailleerde tijdsplanning voor de implementatie (rekening houdend met de maximale implementatietijd, zie eisen);
- Per fase een beschrijving van de benodigde input van Zuyd in de vorm van inzet van de interne projectorganisatie. Welke randvoorwaarden gelden hier om een succesvolle implementatie te kunnen garanderen;
- Risicoanalyse en risico beheersing.

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

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

Let op: Voor K1 geldt een maximum aantal pagina's van 3 A4 enkelzijdig in lettertype Calibri punt 11, exclusief gedetailleerde tijdsplanning. Voor de tijdsplanning is er een maximum van één A3. Indien u meer pagina's indient, worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld en de eerste pagina van de tijdsplanning.

## K2. Kosten beheersing

Zuyd heeft de wens reis- en verblijfskosten van studenten, docenten en medewerkers op een adequate wijze te beheersen. Hoe draagt u zorg voor:

- Ten aanzien van leveranciers (luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen, hotels, et cetera) van de best passende reisvoorwaarden en prijzen gebruik gemaakt wordt;
- Voor de verwerving van deze diensten dient te allen tijde algehele concurrentie te worden gesteld;
- Bij iedere boeking alle beschikbare reismogelijkheden (leveranciers) worden overwogen;
- Gebruik gemaakt wordt van betrouwbare leveranciers. Niet goedgekeurde Leveranciers betreffen onder andere leveranciers die staan vermeld op de algemene EU “airline ban list” ([http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_nl.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_nl.htm)) en op een eventuele eigen lijst van Zuyd die gedurende de raamovereenkomst kan worden opgesteld (en ter beschikking zal worden gesteld aan opdrachtnemer);
- De voorwaarden en de prijzen van de (meest doelmatige en economische) reismogelijkheden één op één van de leverancier aan Zuyd worden doorgegeven (onder aftrek van alle kortingen en zonder meerprijs/opslagen, anders dan door partijen onder de raamovereenkomst overeengekomen);
- De keuze voor de aan Zuyd voor te leggen reis en alternatieven uitsluitend gebaseerd worden op voordelen die volledig ten gunste zijn en/of komen van Zuyd, en dat leveranciersinkomsten de keuze van de aangeboden reis en alternatieven niet beïnvloeden.

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate van inzichtelijkheid, effectiviteit en relevantie van maatregelen om condities en tarieven transparant en controleerbaar te maken voor Zuyd.

Let op: Voor K2 geldt een maximum aantal pagina's van 2 A4 enkelzijdig in lettertype Calibri punt 11. Indien u meer pagina's indient, worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.

## K3. Pro activiteit, flexibiliteit en service

Zuyd wenst een proactieve, flexibele en servicegerichte opstelling vanuit de Inschrijver. Inschrijver geeft aan op welke wijze hier invulling aan wordt gegeven in de uitvoering van de opdracht. Inschrijver besteedt in zijn uitwerking in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:

- Wijze waarop de contractmanager van Zuyd meegenomen wordt gedurende de uitvoering van het contract (bijvoorbeeld door periodieke overlegmomenten);
- De wijze waarop inschrijver de kwaliteit waarborgt en over welke certificeringen (aanvullend op hoofdstuk 3) beschikt de inschrijver;
- Wat inschrijver verstaat onder servicegerichtheid en hoe inschrijver dit gedurende de uitvoering van de opdracht in gaat zetten en waarborgen;
- In welke mate de online boekingsstool aanpasbaar is aan eventuele wensen vanuit Zuyd (bijvoorbeeld het afschermen van businessclass vluchten);
- Hoe inschrijver omgaat met klachten die binnen komen vanuit de Zuyd en hoe de klachtenprocedure en –afhandeling is ingericht;
- Zuyd heeft momenteel nog geen reisbeleid. Zuyd wenst dat de toekomstige opdrachtnemer meehelpt bij het opzetten van het beleid. Bijvoorbeeld hoe om te gaan met annuleerbare tickets of het wel of niet aangaan van allrisk verzekeringen. Hoe zet de inschrijver de opgedane ervaring met Zuyd/managementinformatie om in advies om te komen tot een nieuw beleid;
- Voor Zuyd is het van belang te weten waar haar medewerkers zich bevinden, zeker in geval van calamiteiten. Geef aan hoe omgegaan wordt met safety en security van de medewerkers van Zuyd en hoe inschrijver te werk gaat in geval van een calamiteit.
  - Het gaat Zuyd met name erom dat aangetoond kan worden hoeveel personeelsleden op een specifiek moment op reis zijn (binnen- en buitenland), wie dat zijn en waar deze personen zich bevinden (bestemmingsgegevens).
- Hoe inschrijver Zuyd informeert over veiligheidsrisico's in de reisgebieden van Zuyd zowel bij het maken van een boeking als veranderingen in gebieden waar medewerkers van Zuyd aanwezig zijn.

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate van inrichting van een partnership, servicegerichtheid, veiligheid en efficiëntie.

Let op: Voor K3 geldt een maximum aantal pagina's van 4 A4 enkelzijdig in lettertype Calibri punt 11. Indien u meer pagina's indient, worden alleen de eerste vier pagina's beoordeeld.

#### K4. Inrichting online boekingssysteem en koppeling P2P-Systeem Proactis

Zuyd wenst haar werknemers te ontzorgen met betrekking tot de (financiële) afhandeling van boekingen. Hierbij dient het volgende proces te worden gevolgd: een geselecteerd aantal werknemers (bestellers) van Zuyd krijgen het mandaat om reserveringen tot € 5.000,- direct definitief te boeken. Deze bestellers dienen toegang te krijgen tot het online bestelsysteem (webportal) van de opdrachtnemer. Na het plaatsen van een boeking ontvangt de besteller een digitale boekingsbevestiging. De informatie van de boeking wordt middels een automatische

koppeling tussen het bestelsysteem van de opdrachtnemer en Proactis verwerkt. Proactis genereert en stuurt een inkoopordernummer naar de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient het inkoopordernummer vervolgens op de factuur te vermelden. Een andere mogelijkheid is offline boeken, hierbij moet ook de informatie van de boeking ook automatisch in Proactis verwerkt worden.

#### Adviesvragen

- Hoe is het bestelproces bij online boekingen ingericht (webportal)? Ga hierbij minimaal in op de volgende aspecten:
  - Omschrijving van het gehele proces van inloggen tot definitieve boeking.
  - Op welke manier wordt mandaat verwerkt?
  - Hoe worden het verschillende aanbod weergegeven (prijs/kwaliteit verhouding)?
- Hoe is het bestelproces bij offline boekingen ingericht? Ga hierbij minimaal in op de volgende aspecten:
  - Omschrijving van het gehele proces van contact opnemen tot definitieve boeking
  - Hoe wordt gecontroleerd of de betreffende besteller mandaat heeft?
  - Hoe worden het verschillende aanbod weergegeven (prijs/kwaliteit verhouding)?
- Bestellers zijn gemandateerd tot € 5.000,-. Indien verwacht wordt dat de totaalprijs het mandaat overschrijdt dient de besteller voorafgaand aan de boeking goedkeuring te krijgen van de betreffende budgethouder. Op welke manier kan het ophogen van het mandaat verwerkt worden in het bestelproces van de opdrachtnemer, gericht op zo min mogelijk vertraging?

Uw beantwoording op de adviesvragen wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate ontzorging met betrekking tot de (financiële) afhandeling van boekingen.

Let op: Voor K4 geldt een maximum aantal pagina's van 2 A4 in lettertype Calibri punt 11. Indien u meer pagina's indient, worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.

#### K5. Presentatie

De presentatie dient als toelichting en verificatie van uw inschrijving en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Korte kennismaking;
- Presentatie online boekingssysteem;

- Waaronder weergave van bijvoorbeeld: reisadviezen van de overheid, vaccinatieplichten en gezondheidsrisico's;
- Inzicht in het gebruikersgemak van het online boekingsysteem. Dit moet aangetoond worden doormiddel van een use cases (boeking) live te demonstreren. De daadwerkelijke use case wordt pas tijdens de presentatie openbaar gemaakt.
- Presentatie mogelijkheden offline boekingen;
- Beantwoording vragen Zuyd op uw offerte;
- Verificatie aanbieding.

De presentaties vinden plaats op Dinsdag 27 oktober 2020 op locatie van Zuyd Hogeschool in Heerlen. Een presentatie duurt maximaal één uur en 30 minuten. Nadere informatie over het exacte tijdstip zal in de uitnodiging, op uiterlijk Dinsdag 20 oktober 2020, bekend worden gemaakt. Er dient op voorhand rekening te worden gehouden met deze datum. Bij de uitnodiging voor de presentaties ontvangt u ook de opgestelde use cases. Het vaststellen welke inschrijvers worden uitgenodigd voor de presentaties, vindt plaats conform de regels in paragraaf 5.1.2.

Bij de presentatie mogen uitsluitend drie functionarissen aanwezig zijn, waaronder de accountmanager en één binnendienst medewerker. Voorafgaand aan de presentatie dient u de namen en functies van de desbetreffende personen door te geven.

De presentatie wordt onder andere beoordeeld op efficiëntie, gebruiksvriendelijkheid, effectiviteit, wijze waarop gebruiker wordt ondersteund, de competenties van de functionarissen.

### **5.3 Gunningcriterium Prijs**

Het prijzenblad bestaat uit de vergoeding die de inschrijver berekent voor de transactie fee in euro's voor het reserveren/boeken, wijzigen en annuleren van vlucht tickets, openbaar vervoer, hotelovernachtingen en huurauto's per jaar. Inschrijver dient een transactie vergoeding af te geven voor het online boeken, offline boeken en een percentage als transactievergoeding bij groepsreizen. Er wordt een totaal gemaakt van deze vergoedingen waarmee gerekend wordt als verrekenprijs.

**Rekenmodel transacties:**

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Online boekingen tot en met 9 personen  | Hierbij wordt één transactie fee gehanteerd ongeacht het aantal personen en transacties.                                                                                                                                                                             |
| offline boekingen tot en met 9 personen | Hierbij wordt per transactie (bijvoorbeeld: vliegticket, autohuur en taxi) één fee per persoon gehanteerd. Bij meerdere transacties worden de fee's opgeteld. Bij meerdere personen (tot maximaal 9) wordt gebruik gemaakt van de staffel zoals opgenomen in eis 36. |
| Groepsreizen (vanaf 9 personen)         | Hierbij is de fee afhankelijk van de financiële omvang van de groepsreis                                                                                                                                                                                             |

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. Tevens zijn deze tarieven inclusief alle dienstverlening omtrent de organisatie van dienstreizen. De vermelde prijzen van de te verrichten diensten zijn vast gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (inclusief verlengingen), met uitzondering van de wettelijke verhogingen m.b.t. het BTW-percentage.

#### 5.4 Beoordeling

Allereerst worden de subcriteria onder kwaliteit beoordeeld en worden op basis van die beoordeling scores toegekend. De scores per subgunningscriteria worden aansluitend getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in de bijlage prijzenblad.

Het toekennen van scores per subgunningscriterium van Kwaliteit zal plaatsvinden op basis van onderstaande maatstaf:

| Beoordeling                 | Uitgangspunt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Percentage van punten |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <i>Sluit uitstekend aan</i> | Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de beschrijving een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord dat volledig is gebaseerd op alle uitgangspunten van deze aanbesteding. De vraag is volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de vraag/voorkeur van Zuyd. | 100%                  |
| <i>Sluit goed aan</i>       | Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de beschrijving een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven dat gebaseerd is op de uitgangspunten van deze aanbesteding. Alle gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, echter met ten dele inhoudelijke                                                                                                                                          | 50%                   |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                      | specifieke relevante bijzonderheden of bijzonderheden die niet geheel aansluiten bij de vraag van Zuyd.                                                                                                                                                                               |       |
| <i>Sluit voldoende aan</i>           | Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de beschrijving beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van deze aanbesteding en/of sluit maar beperkt aan bij de vraag van Zuyd.          | 0%    |
| <i>Sluit in beperkte mate aan</i>    | Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver zeer beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft slechts zeer beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van deze aanbesteding en/of sluit zeer beperkt aan bij de vraag van Zuyd. | -50%  |
| <i>Sluit niet aan / voldoet niet</i> | Niet beantwoord of sluit geheel niet aan.                                                                                                                                                                                                                                             | -100% |

### 5.5 Gunningsprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door dit bericht geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen ontvangen in dit zelfde bericht de motivering van de afwijzing, waarbij de naam van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan, wordt vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving. Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in Beschrijvend document Deel B Aanbestedingsvoorwaarden, hoofdstuk 4.