

Betreft	Nota van Inlichtingen 1, 2, 3 en 4	Datum	29-10-2020
Naam Inschrijver	n.v.t.	Ref.	Zuyd.2020.10.Dienstreizen
Naam Aanbesteding	Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor binnenlandse en buitenlandse dienstreizen ten behoeve van Zuyd Hogeschool		

Nr.	Betreft	Vraag																
0.	Planning	Naar aanleiding van de verlate publicatie wordt bij deze de planning aangepast.																
Antwoord		<table><tr><td>Maandag 5 oktober 2020, 12:00 uur</td><td>Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van vragen door inschrijvers voor Nvl 2</td></tr><tr><td>Dinsdag 13 oktober 2020</td><td>Verzenden Nota van Inlichtingen 2</td></tr><tr><td>Maandag 26 oktober 2020, 17:00 uur</td><td>Sluiting inschrijvingstermijn. Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen.</td></tr><tr><td>Dinsdag 27 oktober t/m dinsdag 3 november 2020</td><td>Evaluatie inschrijvingen</td></tr><tr><td>Dinsdag 3 november 2020</td><td>Informerende inschrijvers planning presentaties</td></tr><tr><td>Donderdag 5 november 2020</td><td>Presentaties inschrijver(s)</td></tr><tr><td>Donderdag 12 november 2020</td><td>Verzending voorlopige gunningsbeslissing Termijn voor het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing</td></tr><tr><td>Donderdag 3 december 2020</td><td>Ingangsdatum raamovereenkomst en start implementatie dienstverlening</td></tr></table>	Maandag 5 oktober 2020, 12:00 uur	Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van vragen door inschrijvers voor Nvl 2	Dinsdag 13 oktober 2020	Verzenden Nota van Inlichtingen 2	Maandag 26 oktober 2020, 17:00 uur	Sluiting inschrijvingstermijn. Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen.	Dinsdag 27 oktober t/m dinsdag 3 november 2020	Evaluatie inschrijvingen	Dinsdag 3 november 2020	Informerende inschrijvers planning presentaties	Donderdag 5 november 2020	Presentaties inschrijver(s)	Donderdag 12 november 2020	Verzending voorlopige gunningsbeslissing Termijn voor het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing	Donderdag 3 december 2020	Ingangsdatum raamovereenkomst en start implementatie dienstverlening
	Maandag 5 oktober 2020, 12:00 uur	Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van vragen door inschrijvers voor Nvl 2																
	Dinsdag 13 oktober 2020	Verzenden Nota van Inlichtingen 2																
	Maandag 26 oktober 2020, 17:00 uur	Sluiting inschrijvingstermijn. Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen.																
	Dinsdag 27 oktober t/m dinsdag 3 november 2020	Evaluatie inschrijvingen																
	Dinsdag 3 november 2020	Informerende inschrijvers planning presentaties																
	Donderdag 5 november 2020	Presentaties inschrijver(s)																
	Donderdag 12 november 2020	Verzending voorlopige gunningsbeslissing Termijn voor het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing																
Donderdag 3 december 2020	Ingangsdatum raamovereenkomst en start implementatie dienstverlening																	

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Bestek par. 1.3.3	U beschrijft de knelpunten ten aanzien van het bestelproces. Om onze inschrijving volledig toe te spitsen op de werkwijze die u wenst verzoeken wij u het stapsgewijs uitgewerkte bestelproces dat u wilt gaan hanteren ter beschikking te stellen aan inschrijvers. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Nee, aangezien de markt verschillende procedures hanteert hebben we ervoor gekozen om dit uit te vragen in gunningscriteria K4. Gunningscriteria K4 heeft	

	betrekking op de procesinrichting. Zuyd wenst met betrekking tot dit onderwerp geadviseerd te worden door de inschrijver.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Bestek par. 3	Als bewijsstuk vraagt u een verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen. Een van de maatregelen van het steunpakket vanuit de overheid m.b.t. de corona crisis is het uitstel van betaling van belasting. Als een inschrijver hier gebruik van maakt of heeft gemaakt krijgt zij geen positieve verklaring omtrent betalingsgedrag. Mag inschrijver er vanuit gaan dat u inschrijvers niet uitsluit om deze reden als zij geen (geldige) recente verklaring kunnen overleggen, maar bijvoorbeeld wel een verklaring uit januari of februari?
Antwoord	Zuyd gaat akkoord. De afgegeven ‘verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen’ dient echter na 1 januari 2020 afgegeven te zijn. Gezien de huidige ontwikkelingen in verband met de Corona crisis wordt een wachtkamerconstructie toegepast. De wachtkamerconstructie is geldig tot drie maanden na de definitieve gunning. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden en een overeenkomst aan te gaan met de nummer 2 indien de opdrachtnemer: • (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt; • (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend; • zijn faillissement aanvraagt; • in staat van faillissement wordt verklaard; • de onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd; • zijn onderneming staakt; • op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd; • een fusie of splitsing aangaat of wordt ontbonden; • dan wel Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen. De concept wachtkamerovereenkomst is toegevoegd als bijlage aan deze Nota van Inlichtingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

3.	Bestek par. 3 kerncompetenti e laatste bullit	Bij tenminste één referentie heeft de opdrachtnemer het proces van aalgemagen ingeregeld met een online boekingssysteem (inclusief goedkeurings-/accorderingsproces bij de klant); Inschrijver vermoed dat “aalgemagen” een typfout betreft. Wat bedoelt u hier mee?
Antwoord	‘aalgemagen’ moet zijn ‘aanvragen’.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Bestek par. 3 kerncompetenti e	Wat verstaat u onder conflicterende belangen?
Antwoord	Indien een mogelijke samenwerking met een andere belanghebbende organisatie negatieve invloed heeft op de uitvoering van de opdracht.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Bestek par. 1.3.3.	U geeft in de tabel de omvang weer van de binnen- en buitenlandse dienstreizen. Deze volumes zijn echter gerealiseerd voor COVID-19. Kunt u aangeven wat uw beleid is ten aanzien van buitenlandse reizen gedurende COVID-19 en welke volumes verwacht u te realiseren?
Antwoord	Nee, dit is helaas niet mogelijk. Zuyd volgt de richtlijnen van de Rijksoverheid, het RIVM, de GGD Zuid-Limburg, het ministerie van Volksgezondheid, het ministerie van Buitenlandse Zaken (reisadviezen) en de Vereniging Hogescholen. Aangezien de richtlijnen van dag tot dag kunnen wijzigen kunnen we hier geen uitspraken over doen.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Bestek par. 1.3.4	Wij begrijpen deze paragraaf als zijnde dat alle reizigers via de online boekingsstool mogen boeken in kwaliteitscriterium vier heeft u het echter over een beperkte groep medewerkers met een mandaat. Begrijpen wij goed dat alleen de medewerkers met mandaat de reizen online en/of offline aanvragen?
Antwoord	Dat is correct. Slechts een beperkt aantal bestellers krijgt de mogelijkheid en het mandaat om reizen te boeken.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

7.	Bestek par 1.3.4. scope	Hoeveel groepsreizen hebben er per jaar plaats gevonden?
Antwoord	Op basis van het huidige proces zijn deze cijfers niet te achterhalen.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Bestek 5.2 K1	U vraagt inschrijver een groot aantal onderwerpen uit te werken. Om dit zorgvuldig te doen en de meerwaarde voor Zuyd goed duidelijk te maken verzoeken wij u om het maximum aantal pagina's op te hogen naar 5 a4. Gaat u daar mee akkoord?
Antwoord	Het maximale aantal pagina's voor gunningscriterium K1 wordt verhoogt naar 4 a4.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Bestek 5.2 K2	U vraagt inschrijver een groot aantal onderwerpen uit te werken. Om dit zorgvuldig te doen en de meerwaarde voor Zuyd goed duidelijk te maken verzoeken wij u om het maximum aantal pagina's op te hogen naar 3 a4. Gaat u daar mee akkoord?
Antwoord	Het maximale aantal pagina's voor gunningscriterium K2 wordt verhoogt naar 3 a4.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Bestek 5.2 K3	U vraagt inschrijver een groot aantal onderwerpen uit te werken. Om dit zorgvuldig te doen en de meerwaarde voor Zuyd goed duidelijk te maken verzoeken wij u om het maximum aantal pagina's op te hogen naar 6 a4. Gaat u daar mee akkoord?
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Bestek 5.2 K4	Voor dit criterium vraagt u twee volledige bestelprocedures uit te werken. Bent u bereid om het maximum aantal pagina's voor dit criterium los te laten zodat inschrijvers een volledige weergave kunnen geven en geen details weg te hoeven laten. In onze optiek kunt u alleen dan zorgvuldig beoordelen of dit proces aansluit bij de wensen en eisen van Hogeschool Zuyd?
Antwoord	Het maximale aantal pagina's voor gunningscriterium K4 wordt verhoogt naar 4 a4.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Bestek par. 1.3.3.	U geeft in deze tabel de bedragen aan die besteed zijn aan diensten die onder de scope van deze aanbesteding vallen. Om een deugdelijke en verantwoorde fee per onderdeel (vlucht,

		hotelovernachting etc.) te kunnen bepalen zouden wij graag een uitsplitsing zien in het totaalbedrag van een volledig jaar: - Volume air - Aantal geboekte tickets - Top 10 geboekte airlines - Volume hotel - Aantal geboekte kamers en gemiddelde aantal nachten per boeking - Volume trein - Aantal geboekte treintickets - Volume autohuur - Aantal geboekte autohuren - aantal individuele reizigers - aantal groepsreizen (en grootte van de groep)
Antwoord	Op basis van het huidige proces zijn deze cijfers niet te achterhalen.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	PvE eis 11	U geeft aan dat de inschrijver verantwoordelijk is voor de koppelingskosten van Proactis. Inschrijver heeft daar begrip voor en weet uit ervaring bij 10+ andere opdrachten dat een dergelijke koppeling €3000,- kost. Bent u bereid om eventuele meerkosten boven deze €3000,- te vergoeden aan inschrijver? Inschrijvers hebben op dit moment geen richtlijn om mee te calculeren waardoor zij niet over alle informatie beschikken om een deugdelijke en economisch verantwoorde inschrijving te doen. Indien u hier niet toe bereid bent verzoeken wij u om toe te lichten hoe inschrijvers dit risico dienen in te calculeren in hun fee?
Antwoord	Voor de koppeling met Proactis geldt een maximale vergoeding van €3.000,- excl. btw. Indien de koppeling gerealiseerd wordt, zal de opdrachtnemer enkel de daadwerkelijk ingezette uren factureren naar Zuyd door middel van een open boek calculatie. Dit is beperkt tot een maximum van €3.000,- (all-in prijs).	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	PvE eis 34	Inschrijver heeft er begrip voor dat de prijzen tijdens de looptijd van de overeenkomst niet aangepast mogen worden. Echter zijn er omstandigheden waar inschrijver ten tijde van inschrijving geen rekening mee kan houden. Door vast te houden aan de oorspronkelijke prijzen legt u een onevenredig groot risico bij inschrijvers neer. Inschrijver verzoekt u daarom jaarlijks een

		objectieve indexatie conform de 'Dienstenprijsindex (DPI)' toe te staan voor het eerst vanaf 1 januari 2022. Gaat u daarmee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om toe te lichten hoe inschrijvers dit risico dienen in te calculeren in hun fee?
Antwoord	Indexatie op basis van de Dienstenprijsindex (DPI) mag jaarlijks toegepast worden vanaf 1 januari 2022 onder de voorwaarde dat de opdrachtnemer dit schriftelijk ter goedkeuring voorlegt aan de opdrachtgever.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	PvE eis 10	U geeft aan dat groepsreizen ook online gereserveerd moeten kunnen worden. Graag maken wij u er op attent dat dit betekent dat de reizigers gegevens van elkaar zien in de boeking in gerenommeerde boekingssystemen waardoor niet voldaan kan worden aan de AVG richtlijn. Wij adviseren u daarom om het reserveren van groepsreizen enkel offline te laten plaatsvinden. Gaat u daar mee akkoord?
Antwoord	Niet akkoord. Het is aan inschrijver om er zorg voor te dragen dat boekingen in de online omgeving conform AVG geschieden.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	PvE eis 4	U geeft aan dat het onderdeel van de dienstverlening is om openbaar vervoer (buitenlandse reizen) te boeken: a. Bedoelt u dat inschrijver lokaal in het buitenland tickets voor openbaar vervoer dient te boeken? b. Indien het antwoord op vraag a ja is, attenderen wij u er graag op dat het niet altijd mogelijk is om lokale openbaar vervoervoorzieningen vanuit Nederland te boeken. Bent u bereid om aan dit deel van de eis toe te voegen "indien mogelijk"?
Antwoord	a. Ja b. Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Bestek par. 1.3.3.	Inschrijver kan in het bestek niet terug vinden of uw medewerkers verplicht zijn om de dienstreizen bij de gecontracteerde

		opdrachtnemer te boeken of dat zij reizen ook nog zelf mogen boeken en bij u kunnen declareren. Wat is hierin uw standpunt?
Antwoord	Medewerkers zijn voor reizen groter dan € 50,- verplicht om dienstreizen bij de contractant af te nemen.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	PvE eis 7	U geeft aan dat inschrijvers ook low-cost carriers en goedkope hotelketens mee dienen te nemen in hun aanbod. Tickets van low-cost carriers kunnen niet in optie worden geplaatst en dienen direct te worden geprint. Bevestigt u dat uw medewerkers hiertoe bevoegd zijn om direct te beslissen? Zo nee, welke procedure hanteert u hier voor?
Antwoord	Alle geautoriseerde bestellers zijn gemandateerd voor boekingen tot maximaal € 5.000,-.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	PvE eis 11	Welk doel beoogt u met Proactis te bereiken? Wenst u het accorderingsproces via Proactis te laten verlopen of betreft het bijvoorbeeld enkel het afgeven van een inkoopnummer?
Antwoord	Zuyd wenst het proces zoveel mogelijk te automatiseren. Een onderdeel hiervan is het automatisch genereren van een inkoopnummer. Van een accorderingsproces is geen sprake. Alle bestellers zijn gemandateerd voor boekingen tot € 5.000,-.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	PvE eis 24	Mag inschrijver er vanuit gaan dat deze overeenkomst na gunning in overleg wordt afgesloten?
Antwoord	Nee, indien u opmerkingen heeft over de overeenkomst dient u deze kenbaar te maken via het stellen van vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	PvE eis 35	Inschrijver kan uw model niet helemaal duiden. Volgens eis 35 zou een inschrijver op een boeking van 9 personen in uw model €31,50 ontvangen. Dat betekent dat betekent dat inschrijver een fee van €3,50 per reiziger van de groepsreis ontvangt. Deze fee is ver beneden kostprijs. Uiteraard hoeft een consultant niet voor iedere reiziger bijv. een ander hotel te zoeken maar het reserveren van een groepsreis bestaat uit meerdere handelingen die o.b.v. dit model niet kostendekkend zijn. Inschrijver verzoekt

		dan ook om een model te hanteren voor een fee per reiziger in plaats van per transactie. Als u een fee per reiziger hanteert ligt het omslagmodel anders. Dan zou het logisch zijn als u, uitgaande van het huidige model, begint met een fictieve fee van €31,50 per reiziger voor 1 reiziger en een fee van €18 per reiziger voor een groep van 9 reizigers. Bent u bereid bovenstaande suggestie over te nemen? Indien u hier niet te bereid bent, kunt u toelichten hoe inschrijvers om dienen te gaan met bovenstaande risico waarmee zij geen economisch verantwoorde inschrijving kunnen doen?
Antwoord	Zuyd heeft de overtuiging dat het onderhanden werk na de eerste reiziger minder tijd in beslag neemt. Opdrachtnemer heeft dan namelijk al het uitzoekwerk verricht. Het betreft enkel het toevoegen van meerdere personen. Inschrijver is vrij om bij NVI 2, al dan niet middels een individuele vraag, onderbouwde suggesties tot aanpassing van deze staffels in te dienen.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Bestek K4	Mogen enkel uw medewerkers met mandaat tot €5000 reizen boeken of mag iedere medewerker van Zuyd (ook zonder mandaat) reizen boeken bij opdrachtnemer?
Antwoord	Ja, enkel medewerkers met mandaat tot € 5.000,- excl. btw mogen reizen boeken.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Algemene voorwaarden art. 11.13	Lid 11.13 is niet van toepassing op de dienstverlening. Bent u bereid dit lid niet van toepassing te verklaren?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Algemene voorwaarden art. 15 t/m 17	Deze artikelen zijn van toepassing op overeenkomsten voor het leveren van producten. Inschrijver meent dat deze artikelen niet van toepassing zijn op onderhavige dienstverlening, bent u bereid deze artikelen niet van toepassing te verklaren?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

25.	Algemene voorwaarden art. 29	Inschrijver gaat er vanuit dat zij wettelijk verzekerd moet zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid, waaronder begrepen aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen of zaken die eigendom zijn van u en derde(n) en dat de door u genoemde beroepsaansprakelijkheidsverzekering niet van toepassing is, aangezien dit niet gebruikelijk is in de branche waarin Inschrijver actief is. Is deze veronderstelling juist?
Antwoord	Die veronderstelling is juist. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is bij onderhavige dienstverlening niet aan de orde.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Algemene voorwaarden art. 29	Aansprakelijkheid van indirecte schade is niet verzekeraar. Acceptatie daarvan zou er voor zorgen dat een onverzekerbaar risico bij Inschrijver achterblijft. Dat is voor ons niet zonder meer acceptabel, en overigens- gelet op de aard en omvang van de opdrachten onder de raamovereenkomst- ook niet gebruikelijk. Bent u met het oog hierop bereid de aansprakelijkheidsregeling in het kader van deze raamovereenkomst zo aan te passen dat die voor beide partijen acceptabel is, zodat wij onze werkzaamheden verzekerd kunnen uitvoeren en uw risico's voldoende gedekt zijn. Daarbij zijn in ieder geval de volgende onderwerpen van belang: een maximering van de totale aansprakelijkheid tot een bedrag dat in verhouding staat tot de opdrachtsom, zoals bedoeld in lid 5 en een beperking tot directe schade?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 71.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Overeenkomst art. 1.5	Mag Inschrijver erop vertrouwen dat eventuele in de Nota van Inlichtingen gegeven antwoorden, welke betrekking hebben op of gerelateerd zijn aan uw concept overeenkomst en Inkoopvoorwaarden, onverkort worden opgenomen in de overeenkomst gezien de rangorde van de documenten?
Antwoord	Ja	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	Overeenkomst art. 2.1	De looptijden van de overeenkomst lijken niet correct te zijn ingevuld, inschrijver verzoekt u deze te wijzigen.

Antwoord	De beoogde startdatum van de overeenkomst is donderdag 19 november 2020. De initiële looptijd van de raamovereenkomst is twee (2) jaar, met een optionele eenzijdige verlengingsmogelijkheid van maximaal tweemaal één (1) jaar. Dit zal aangepast worden in de overeenkomst.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
29.	Concept raamovereenkomst	In artikel 2.1 staat dat de looptijd 2 jaar zal bedragen. De genoemde data in dit artikel laten echter een looptijd zien van 3 dagen. Kunt u dit aanpassen?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 28.	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	Concept raamovereenkomst	In 3.3 mogen de prijzen niet worden gewijzigd voor een periode van 4 jaar volgens 3.4 mogen prijswijzigingen wel worden ingediend. Hoe werkt dit precies?
Antwoord	Indexatie op basis van de Dienstenprijsindex (DPI) mag jaarlijks toegepast worden vanaf 1 januari 2022 onder de voorwaarde dat de opdrachtnemer dit schriftelijk ter goedkeuring voorlegt aan de opdrachtgever.	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	Concept Raamovereenkomst	Wordt er met diensten bedoeld, de bemiddelingsdienst door de TMC en niet de dienst van suppliers? Graag aanpassen naar tekst als in in Eis 43 (na afronding boeking).
Antwoord	Artikel 4.1 in bijlage 5.A Concept raamovereenkomst wordt verduidelijkt op basis van eis 43.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	Concept Raamovereenkomst 4.5	Gezien de huidige betalingstermijn aan IATA en eventuele toekomstige inperkingen zien wij de betalingstermijn graag verkort naar 14 dagen. Zie ook programma van eisen nr. 42
Antwoord	Nee, niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	Beschrijvend document A artikel 1.3.3	Kunt u concrete voorbeelden noemen waarin het vertrouwen van de afnemers zou kunnen worden geschaad? Prijzen en condities kunnen fluctueren. Als opdrachtnemer op moment x een prijs afgeeft en opdrachtnemer kijkt 3 dagen later zelf, dan kan het zo maar anders zijn. En dat is iets waar inschrijvers niets aan kunnen

		doen, maar tegelijkertijd levert dat wel wantrouwen op richting leveranciers.
Antwoord	Zoals opgenomen in paragraaf 1.3.3 <i>‘Een voorbeeld hiervan is dat een medewerker zelf dezelfde reis had gevonden, maar dan onder betere condities en een veel scherpere prijs.’</i> Zuyd moet kunnen vertrouwen op de expertise van de inschrijver. Afgegeven prijzen moeten in alle redelijkheid nagegaan kunnen worden. Blijken er binnen 48 uur prijsafwijkingen van meer dan 10% te ontstaan dan verwachten wij dat de inschrijver hier een eenduidige en plausibele verklaring voor kan geven.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	Beschrijvend document A Artikel 1.3.4	Voorfinanciering bij groepen: wanneer is er volgens Zuyd sprake van een uitzondering?
Antwoord	Er kan sprake zijn van een uitzondering wanneer de boekingsdatum en de daadwerkelijke reisdatum ver uit elkaar liggen. In dit uitzonderlijke geval kan de inschrijver (contractant) een verzoek indienen om de betaling eerder af te ronden. Ten behoeve van de tweede nota vernemen we graag van de inschrijvers: 1. wat mogelijke uitzonderingen kunnen zijn waarbij voorfinanciering volgens inschrijver noodzakelijk is. 2. wat een acceptabele termijn is om voor te financieren (in maanden)	

Nr.	Betreft	Vraag
35.	Beschrijvend document A artikel 3	Waarom dient de inschrijvende partij ingeschreven te zijn bij SGR? Dat is niet relevant voor deze aanbesteding aangezien SGR een dekking geeft aan particuliere consumenten. En dat is Zuyd niet.
Antwoord	Dit vervalt als eis. De SGRZ kan ingezet worden als onderscheidend vermogen in gunningscriteria K3.	

Nr.	Betreft	Vraag
36.	Beschrijvend document deel A K4	Helaas kan Proactis niet automatisch gekoppeld worden aan één van onze online boeking systemen. Uiteraard kunnen we hier voor wel een andere procedure instellen. Zoals bijvoorbeeld een autorisatiestap instellen zodat iemand autorisatie moet geven als de boeking gemaakt mag worden. Zou dit een mogelijkheid zijn?

Antwoord	Dit is niet akkoord. De koppeling zoals in eis 11 moet gerealiseerd kunnen worden.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
37.	Beschrijvend document deel A K5	Mbt de reisadviezen, vaccinaties ed, zullen wij indien mogelijk vooraf informeren maar het blijft de verantwoordelijkheid van de reiziger. Dit omdat wij niet altijd de gezondheid of nationaliteit van de reiziger kunnen inschatten/inzien vanwege privacy gevoeligheid en dus ter voorkoming van verkeerd advies. Is dit akkoord?
Antwoord	Niet akkoord. Zuyd vindt het belangrijk dat haar medewerkers bij reizen proactief geïnformeerd worden over reisadviezen van de overheid, vaccinatieplichten en gezondheidsrisico's. De medewerker is zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van deze adviezen.	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	Beschrijvend document A artikel 5.1.2.	Bullit 5 bij K2. Kostenbeheersing. Waarom moeten bij groepsreizen de voorwaarden en prijzen 1 op 1 van de leveranciers worden doorgegeven? Zuyd schiet zichzelf hiermee in de voet. De opdrachtnemer wordt dan bij groepsreizen automatisch alleen maar doorgeefluik van de individuele leveranciers. De individuele voorwaarden van deze leveranciers worden dan automatisch leidend. Dus heb je te maken met b.v. een set van 3 verschillende voorwaarden (b.v. vlucht, acco en aanvullende diensten). Op het moment dat dit niet hoeft wordt de opdrachtnemer wettelijk gezien automatisch beschouwd als touroperator en gelden de voor Zuyd gunstige ANVR voorwaarden en zijn dan de individuele voorwaarden van de diverse leveranciers niet meer relevant.
Antwoord	Het woord 'voorwaarden' beschreven bij Bullit 5 bij K2 moet gelezen worden als voorwaarden verbonden aan de prijs.	

Nr.	Betreft	Vraag
39.	Beschrijvend document B artikel 6c en 6d Plus	Artikel 6c en 6d spreken elkaar tegen. Op enig moment zouden volgens artikel 6c de ANVR Zakelijke voorwaarden van toepassing verklaard kunnen worden. In artikel 6d worden de branchevoorwaarden nadrukkelijk van de hand gewezen. Echter, de ANVR Zakelijke voorwaarden uit 6c zijn juist branche voorwaarden.

	Raamovereenkomst artikel 5.1	
Antwoord	Artikel 6d wordt aangepast naar: Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn hierbij uitgesloten. Een uitzondering hierop zijn de ANVR zakelijke voorwaarden.	

Nr.	Betreft	Vraag
40.	Beschrijvend document B, artikel 6c en d6 plus raamovereenkomst artikel 6.2	In artikel 3 van het beschrijvend document A wordt lidmaatschap van branche vereniging ANVR als eis gesteld. Dan dienen naar onze mening ook de branchevoorwaarden van de ANVR leidend te zijn en niet uw eigen voorwaarden. Want waarom is het lidmaatschap van ANVR dan een vereiste als haar voorwaarden niet van toepassing worden verklaard? Wat is de toegevoegde waarde voor Zuyd dat inschrijvers lid moeten zijn van ANVR?
Antwoord	Zie artikel 5.1 van de raamovereenkomst: 5.1. Op deze overeenkomst zijn van toepassing de Algemene Inkoopvoorwaarden van Zuyd Hogeschool voor zover daarvan in deze overeenkomst of de bijlagen niet wordt afgeweken. Daar waar de algemene inkoopvoorwaarden van Zuyd niet in voorzien worden de ANVR Zakelijke voorwaarden van toepassing verklaard.	

Nr.	Betreft	Vraag
41.	Prijzenblad plus concept raamovereenkomst artikel 6.2	In uw documentatie zien we regelmatig uitspraken staan over gewenste hoogwaardige kwaliteit en hoogwaardige dienstverlening. Daar hangt echter een prijskaartje aan. Tevens eist u in artikel 6.2 van de raamovereenkomst marktconforme prijzen van de opdrachtnemer. We zien uw wensen m.b.t. kwaliteit en marktconforme prijzen echter niet vertaald in de door u aangegeven kaders m.b.t. minimum en maximum commissies. Voorbeeld: 3 tot 5 procent voor groepsreizen zoals genoemd in de staffel vanaf € 20.000,- is niet marktconform. Heeft u marktconsultatie gedaan? Waarom verwacht u dat inschrijvers bijvoorbeeld groepsreizen gaan organiseren tegen veel te lage marges die juist niet markt conform zijn?
Antwoord	Zuyd inziens zijn de percentages en staffels marktconform. Zie ook de toelichting bij vraag 42. Inschrijver is vrij om bij NVI 2, al dan niet middels een individuele vraag, onderbouwde suggesties tot aanpassing van deze staffels in te dienen.	

Nr.	Betreft	Vraag
42.	Prijzenblad	Het doorrekenen van uw commissie range bij de staffels laat zien dat de groepsreizen met hogere reissommen minder opbrengen dan de groepsreizen met lagere reissommen. Groepen met hogere reissommen impliceren meer werk: Of ingewikkelder reizen of meer reizigers. Meer reizigers betekent meer werk met het verwerken van gegevens. Kunt u uitleggen waarom een inschrijver meer werk geacht wordt te verrichten bij hogere reissommen tegen lagere marges dan bij lage reissommen?
Antwoord	Zuyd is het niet eens met uw beredenering. Hogere reissommen zijn niet direct gebonden aan meer werk. Zo kunnen bijvoorbeeld de kosten van een vliegticket variëren van € 50,- tot € 5.000,-. De handelingen (het 'werk') blijven echter hetzelfde.	

Nr.	Betreft	Vraag
43.	Prijzenblad	In de vorige aanbesteding werden er geen minimale en maximale percentages genoemd bij de staffels voor groepsboekingen. Waarom er is nu voor gekozen om dit wel te doen? Graag in heroverweging nemen om geen percentages te koppelen aan de staffels.
Antwoord	Zie toelichting vraag 41 en 42.	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	Aanbestedingsv oorwaarden	Kwaliteitsborging, wij hebben geen certificaat of kwaliteit handboek welke we kunnen overleggen. Is dit een harde eis?
Antwoord	Uitgaande dat uw vraag betrekking heeft op <u>Maatregelen inzake kwaliteitsborging</u> zoals opgenomen in Beschrijvend document Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Zuyd Hogeschool zijn er geen geschiktheidseisen gesteld waarvoor certificaten of kwaliteitshandboeken voor aangeleverd dienen te worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
45.	Programma van eisen. 10	24/7 gebruik van de online bookingtool. Gebruik is altijd mogelijk om vluchten na te zien. Het boeken van spoed tickets kan alleen tot 17.30hrs en vanaf 08.30hrs via het online booking systeem omdat wij hier graag zicht op houden en eventueel extra advies willen kunnen geven. Uiteraard kunt u hier altijd voor terecht via ons noodnummer. Is dit een goed alternatief? Online 24/7 boekingsystemen bestaan niet m.b.t groepsreizen. Groepsreizen, zoals u zelf al aangaf in uw document, worden offline gemaakt. Graag deze eis schrappen m.b.t. groepsreizen. 24/7 aanvraagssystemen voor groepsreizen zijn wel mogelijk.
Antwoord	Het alternatief is akkoord. Boeking moeten 24/7 gedaan kunnen worden. Al is het dat collega's hier vanuit het buitenland (tijdsverschil) gebruik van moeten kunnen maken. Als u dit kunt waarborgen door middel van een noodnummer is dit geaccepteerd. Aanvragen tot groepsreizen moeten 24/7 ingediend kunnen worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
46.	Programma van eisen. 11	Proactis koppeling zie vraag 4 (dit is vraag 32 in de Nvl)
Antwoord	Het is niet helder wat de strekking is van deze vraag. Wij verzoeken u deze vraag te verduidelijken voor NVI 2.	

Nr.	Betreft	Vraag
47.	Programma van eisen, paragraaf dienstverlening, nummer 11	Waarom worden de kosten van implementatie eenzijdig op de aanvrager afgewenteld? De ervaring leert dat bij ICT altijd kostenoverschrijdingen plaatsvinden. Niemand kan inschatten wat de implementatie kosten zijn. Daarbij komt dat waarschijnlijk een groot deel van de beoogde looptijd van de raamovereenkomst niet gereisd zal worden. Het huidige beleid van Zuyd is dat er tot en met januari sowieso niet gereisd mag worden. De investeringskosten worden daarmee hoger. Bij de vorige aanbesteding heeft Zuyd bij de 2^e nota van inlichtingen een bijdrage in de kosten toegezegd onder bepaalde voorwaarden is

		(ik meen € 5000,-). Is Zuyd bereid dat bij deze aanbesteding ook weer te doen? En zo nee, waarom niet?
antwoord	Zie antwoord vraag 13, de gevraagde grens van € 3.000 wordt gehonoreerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
48.	Programma van eisen. 12	Accommodaties die alleen gericht zijn op zakenreizen. Wij bieden alles aan via onze verschillende aanbieders. Uiteraard kan door de reiziger filters worden toegepast. Is dit afdoende?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
49.	Programma van eisen. 15	Door beschikbaarheid is het altijd mogelijk dat reizen eventueel voordeliger gevonden kunnen worden. Uiteraard zullen we er alles aan doen om dit te voorkomen. Maar mocht de luchtvaartmaatschappij aanpassingen/annuleringen hebben kunnen we dit in hele sporadische gevallen niet voorkomen.
Antwoord	Wat is uw vraag? Eis 15 blijft ongewijzigd gehandhaafd. Zuyd moet kunnen vertrouwen op de expertise van de inschrijver. Afgegeven prijzen moeten in alle redelijkheid nagegaan kunnen worden. Blijken er binnen 48 uur prijsafwijkingen van meer dan 10% te ontstaan dan verwachten wij dat de inschrijver hier een eenduidige en plausibele verklaring voor kan geven.	

Nr.	Betreft	Vraag
50.	Programma van eisen. 18	Alle reisdocumenten minimaal 48 uur voor aanvang. Dit lukt uiteraard alleen als de reis minimaal 48 uur voor aanvang is geboekt.
Antwoord	Dat is juist, bij boekingen korter dan 48 uur voor vertrek verwacht Zuyd z.s.m. en in afstemming met opdrachtnemer de reisdocumenten.	

Nr.	Betreft	Vraag
51.	Programma van eisen. 19	Visumplicht, ook hier ligt de verantwoordelijkheid uiteindelijk bij de reiziger. Omdat vanwege privacy het niet altijd mogelijk is om over de juiste gegevens te beschikken.
Antwoord	Zuyd vindt het belangrijk dat haar medewerkers bij reizen proactief geïnformeerd worden een mogelijk visumplicht voor de betreffende bestemming. Eis 19 heeft betrekking op het <u>aangeven</u> of er visumplicht geldt voor de betreffende bestemming. Dit is onafhankelijk van de reiziger.	

Nr.	Betreft	Vraag
52.	Programma van eisen. 24	Bewerkerovereenkomst. Uit de ANVR stukken blijkt dat wij geen verwerker zijn. Deze overeenkomst kunnen wij niet accepteren. Is dit een harde eis? Zie ook vraag 3 (dit is vraag 31 in de Nvl)
Antwoord	Eis 24 vervalt.	

	Betreft	Vraag
53.	Programma van eisen. 31	CO2 berekening is niet direct bij iedere offline reis, dit is mogelijk per periode. Bij online reizen wordt dit in de bevestiging meegenomen. Energielabel van auto kunnen we helaas niet in voorzien. Hierin zijn we afhankelijk van de autoverhuurder. Is dit voldoende?
Antwoord	Indien er in redelijke wijze in voorzien kan worden moet dit toegepast worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
54.	Programma van eisen. 35	Wij hebben onze eigen feestructuur welke afwijkt van jullie minimale en maximale bedragen. Door het gebruik van verschillende fees voor verschillende onderdelen ziet de fee er anders uit. Mogen wij dit presenteren?
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
55.	Programma van eisen. 39	Kosten voor implementatie online zal afhangen aan de hand van welke feestructuur we met elkaar afspreken.
Antwoord	Het is niet helder wat de strekking is van deze vraag. Wij verzoeken u deze vraag te verduidelijken voor NVI 2.	

Nr.	Betreft	Vraag
56.	Programma van eisen. 40	Het is direct mogelijk om boekingen offline te maken. De online bookingtool moet eerst ingericht en aangemaakt worden voor gebruik. Is dit een probleem?
Antwoord	Dit is akkoord mits er voldaan wordt aan Eis 40.	

Nr.	Betreft	Vraag
57.	Aansprakelijkheid	In de vorige aanbesteding werd als eis gesteld dat inschrijvers onbeperkt aansprakelijk waren bij fouten. Daar is destijds tijdens de nota van inlichtingen door potentiële inschrijvers ook tegen geageerd. We zien in de huidige aanbestedingsdocumenten niets

		meer terug over aansprakelijkheid. Kunt u toelichten hoe Zuyd daar nu in staat m.b.t deze aanbesteding? Welke eisen stelt Zuyd m.b.t. aansprakelijkheid?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 71.	

Nr.	Betreft	Vraag
58.	Algemeen	Wij begrijpen dat Opdrachtgever geen of geen geschikte Inschrijvingen heeft ontvangen bij haar vorige aanbesteding voor dienstreizen (2019). Opdrachtgever heeft destijds aangegeven de onderhandelingsprocedure te starten met partijen die wel ingeschreven hebben. Wat is er de reden dat Opdrachtgever uiteindelijk niet heeft gegund?
Antwoord	Deze vraag is niet relevant inzake onderhavige aanbesteding.	

Nr.	Betreft	Vraag
59.	Algemeen	Het is ons opgevallen dat het document nagenoeg gelijk is aan de vorige aanbesteding (2019) op basis waarvan Opdrachtgever geen of geen geschikte Inschrijvingen heeft ontvangen. Zeer waarschijnlijk is een van de redenen de staffel, eis 36. Het betreft hier dan ook geen vraag, welke enkel via de officiële kanalen gesteld mogen worden maar een opmerking ten aanzien van het document in zijn geheel. Graag vernemen wij daarom of het mogelijk is telefonisch in contact te komen om dit te bespreken.
Antwoord	Om een gelijk speelveld voor alle inschrijvers te garanderen is houden van telefonisch overleg niet mogelijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	Algemeen	Gaat u akkoord met het gebruik van zogenaamde (al dan niet zichtbare) markups op de netto prijzen van tickets en hotelboekingen en andere reis gerelateerde componenten?
Antwoord	Nee, niet akkoord. Het naast de fee in rekening brengen van andere posten (door u aangeduid als 'markups') is niet toegestaan.	

Nr.	Betreft	Vraag
61.	Eis 35 & Prijzenblad	Bij de beschrijving van de eis staat dat alle overige dienstverlening inbegrepen moet zijn zoals o.a. wijzigingen. Op het prijzenblad worden wijzigingen echter apart benoemd. Dit maakt het dat deze eis tegenstrijdig is met het prijzenblad. Wij horen graag hoe om te gaan met deze tegenstrijdigheid.

Antwoord	De fee op het prijzenblad heeft enkel betrekking op wijzigen van vliegtickets.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
62.	1.3.4 scope en eis 4	Opdrachtgever wenst 'Diensten openbaar vervoer' (buitenlandse reizen) tevens door Opdrachtnemer te laten verzorgen. Mag opdrachtnemer 'Diensten openbaar vervoer' interpreteren als Internationale treinreizen?
Antwoord	Ja, Maar ook metro, bus en tram verbinding indien noodzakelijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	Eis 11	U geeft aan dat het online boekingsstelsel gekoppeld moet kunnen worden aan het bestelsysteem van Zuyd (Proactis). Uiteraard gaan wij na gunning graag met Zuyd in overleg om dit te realiseren, alleen weten wij uit ervaring dat dergelijke koppelingen zeer hoge kosten met zich meebrengt (circa € 10.000,-) en het vaak niet leidt tot het gewenste resultaat. Gezien bovenstaand argument, willen wij u vragen of u er derhalve voor open staat om deze eis te laten vervallen en hier een wens van te maken waarbij Zuyd in samenwerking met de Opdrachtnemer gedurende de samenwerking wenst te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om deze koppeling te realiseren?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 13.	

Nr.	Betreft	Vraag
64.	Eis 15.	Prijzen variëren van minuut tot minuut en van dag tot dag. Verschillende elementen hebben invloed op de prijs, het tarief van een reis, zoals het moment van aanvragen, al dan niet incl. ancillary services, wijzigbaar vs. niet wijzigbaar enz. Daarnaast is 'gemakkelijk' een relatief begrip en een 'redelijke termijn' van 48 uur niet redelijk. Wij vragen Opdrachtgever daarom deze eis te laten vervallen.
Antwoord	Niet akkoord. Zuyd moet kunnen vertrouwen op de expertise van de inschrijver. Afgegeven prijzen moeten in alle redelijkheid nagegaan kunnen worden. Blijken er binnen 48 uur prijsafwijkingen van meer dan 10% te ontstaan dan verwachten wij dat de inschrijver hier een eenduidige en plausibele verklaring voor kan geven.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	Eis 29.	Opdrachtgever verwijst naar managementinformatie welke kosteloos, periodiek aangeleverd dient te worden. Bent u bereid een online oplossing te accepteren? Deze oplossing is niet geheel kosteloos.
Antwoord	Nee, dit is niet akkoord. Een online oplossing waarin kosteloos wordt voorzien in de gevraagde managementinformatie is wel akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
66.	Eis 30.	In eis 29 geeft u aan dat de managementinformatie inzake luchtvaart dient te bestaan uit o.a. de gemiddelde reisduur. Kunnen wij hier het gemiddelde aantal reisdagen onder verstaan?
Antwoord	We gaan ervan uit dat u een fout hebt gemaakt en verwijst naar eis 30. Het betreft de reisduur van een vlucht. Niet de totale reisduur.	

Nr.	Betreft	Vraag
67.	Eis 34	De reisindustrie wordt gekenmerkt door significante veranderingen bij leveranciers van reisdiensten, zoals luchtvaartmaatschappijen en accommodatie verschafters. Een voorbeeld hiervan is de introductie van NDC, waarvan niemand nu de gevolgen op langere termijn kan inschatten. Aangezien de contractduur meerdere jaren beslaat, is dit een onvoorzienbaar risico. Bent u bereid een clause op te nemen, die een aanpassing van de aan te bieden transactie fee mogelijk maakt, in het geval dat er sprake is van veranderende marktomstandigheden, die branche breed van toepassing zijn en die een belangrijke impact hebben op onze dienstverlening?
Antwoord	Dit is niet akkoord. Mocht zich tijdens de looptijd van het contract een grote marktwijziging voordoen dan vindt er op basis van redelijkheid en billijkheid overleg plaats tussen Zuyd en Opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
68.	Eis 36	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met eis 36 en vragen Opdrachtgever daarom eis 36 te laten vallen.
Antwoord	Nee, dit is niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Eis 42.	Wij moeten luchtvaarttickets en andere reisdiensten die wij voor

		onze opdrachtgevers voorschieten veelal twee wekelijks betalen aan de leveranciers en binnenkort al binnen zeven dagen. Bent u bereid om een betaaltermijn van 14 dagen te hanteren in plaats van 30 dagen?
Antwoord	Nee, niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
70.	Algemene inkoopvoorwaarden Art. 16, Art. 24 en Art. 29.	Het is in onze industrie gebruikelijk om indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot vervolgschade en gemiste opbrengsten, uit te sluiten van de aansprakelijkheid. Deze schades zijn ook niet redelijkerwijs te verzekeren. Bent u bereid directe schade uit te sluiten van de aansprakelijkheid?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 71.	

Nr.	Betreft	Vraag
71.	Algemene inkoopvoorwaarden Art 24 en 29.	Een maximale aansprakelijkheid voor directe schade van €1.000.000,- per gebeurtenis en €2.000.000,- per jaar is disproportioneel. Bent u bereid dit te beperken tot een bedrag dat proportioneel is in relatie tot de opdrachtwaarde, zijnde de fee inkomsten van opdrachtnemer? Bijvoorbeeld 2 maal de jaarlijks gefactureerde fees?
Antwoord	De schade wordt beperkt tot directe schade. De hoogte van het schadebedrag wordt conform artikel 9.6. van de ANVR zakelijke voorwaarden 2018 bepaald.	

Nr.	Betreft	Vraag
72.	Algemeen: ANVR voorwaarden	Binnen onze branche zijn de ANVR Zakelijke voorwaarden van toepassing om branche specifieke elementen van onze dienstverlening te borgen. Is opdrachtgever bereid om deze algemene verkoopvoorwaarden secundair van toepassing op de overeenkomst te verklaren?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 40.	

Nr.	Betreft	Vraag
73.	Algemeen: ISO 27001	Aangezien data privacy van essentieel belang is, is het raadzaam een Travel Management Company (TMC) te selecteren die volledig ISO 27001 gecertificeerd is. Wenst opdrachtgever ISO 27001 als eis op te nemen en met als bewijsstuk het ISO 27001 certificaat?

Antwoord	Dit is niet akkoord. Wij zien ISO 27001 als toegevoegde waarde zoals gevraagd bij K3, maar niet als uitsluitingsgrond. Graag zien wij bij K3 over welke certificeringen u bezit, zowel voor kwaliteit als voor ICT security en beveiliging.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
74.	K4	Gezien de gevraagde aspecten die beschreven moeten worden vragen wij Opdrachtgever het maximale aantal pagina's uit te breiden naar 4 A4
Antwoord	Het maximale aantal pagina's voor gunningscriterium K4 wordt verhoogt naar 4 A4.	

Nr.	Betreft	Vraag
75.	K5	Cases op locatie uitwerken zijn een momentopname waardoor de resultaten van minuut tot minuut en van dag tot dag kunnen verschillen. Daarom verzoeken wij Opdrachtgever dit onderdeel te laten vervallen.
Antwoord	De (zoek)resultaten zijn ondergeschikt bij dit gunningcriterium. Het gaat met over de gebruiksvriendelijkheid en breedte van het aanbod van het online boekingsstelsel.	

Nr.	Betreft	Vraag
76.	Eis 27	Wij verzoeken Opdrachtgever de frequentie aan te passen naar 1x per kwartaal voor het eerste jaar van de samenwerking. Uit ervaring is gebleken dat dit voldoende is voor een klant met een dergelijke omvang als dat van Opdrachtgever.
Antwoord	Nee, dit is niet akkoord. Indien het blijkt dat één keer per maand te veel is kan Zuyd beslissen de frequentie te verlagen. Daarnaast kan Zuyd beslissen het gesprek virtueel plaats te laten vinden waarmee de tijdsinzet beperkt wordt.	

Nr.	Betreft	Vraag
77.	1.3.4 Beschrijvend Document A	Is het een eis van Zuyd Hogeschool de Track & Trace ook zelf 24/7 in een portal te kunnen bekijken?
Antwoord	Nee, Zuyd wenst wel op aanvraag per omgaande over deze informatie te beschikken in geval van een noodsituatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
78.	1.5 Beschrijvend Document A	Ingangsdatum raamovereenkomst staat op 19 november. In de raamovereenkomst staat deze op 29 oktober. Welke datum is de juiste ingangsdatum?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 28.	

Nr.	Betreft	Vraag
79.	3 Beschrijvend Document A	Eisen aan de referenties; punt 5. Hier wordt gevraagd minimaal 1 referentie waarbij het proces van aalgemagen is ingericht. Kunt u nader verklaren wat hiermee bedoelt wordt?
Antwoord	'aalgemagen' moet zijn 'aanvragen'	

Nr.	Betreft	Vraag
80.	5.1.2 Beschrijvend Document A	Hier wordt gesproken over een verhouding prijs/kwaliteit van 20%/80%. Uit andere gegevens maken wij op dat de verdeling prijs/kwaliteit 30%/70% is. Kunt u aangeven welk percentage het definitief is geworden?
Antwoord	De verhouding 30%/70% is juist.	

Nr.	Betreft	Vraag
81.	K2 Beschrijvend Document	Kunt u bevestigen dat de facturatie van studenten voor reis- en verblijfskosten via Zuyd Hogeschool lopen?
Antwoord	Ja dit klopt.	

Nr.	Betreft	Vraag
82.	K2 Beschrijvend document A	Er zijn meerdere onderwerpen aan de orde kijkende naar kostenbeheersing. Inschrijver verzoekt daarom om meer ruimte voor de beantwoording van dit gunningcriterium, namelijk 4 pagina's in plaats van 2 pagina's. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Het maximale aantal pagina's voor gunningscriterium K2 wordt verhoogt naar 3 a4.	

Nr.	Betreft	Vraag
83.	K4 Beschrijvend document A	In de beschrijving van de online boekingssysteem komen veel verschillende onderwerpen aan de orde. Inschrijver verzoekt daarom om meer ruimte voor de beantwoording van dit gunningcriterium, namelijk 4 pagina's in plaats van 2 pagina's. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Het maximale aantal pagina's voor gunningscriterium K4 wordt verhoogt naar 4 a4.	

Nr.	Betreft	Vraag
84.	K4 Beschrijvend document A	Gaat Zuyd Hogeschool ermee akkoord als er een demo site van het online boekingssysteem ter beschikking wordt gesteld?

Antwoord	Nee, een demo omgeving mag enkel toegepast worden bij het tonen van de (financiële) afhandeling van een boeking. De daadwerkelijke zoekresultaten moeten getoond worden in een (realtime) live omgeving.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
85.	Programma van Eisen; Eis 15	Onze ervaring is dat prijzen en condities van tickets in rap tempo kunnen veranderen. Ons advies zou zijn dit onderdeel te maken van de KPI's en per geval te bespreken waar een evt. prijsverschil ontstaan is. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Niet akkoord. Zuyd moet kunnen vertrouwen op de expertise van de inschrijver. Afgegeven prijzen moeten in alle redelijkheid nagegaan kunnen worden. Blijken er binnen 48 uur prijsafwijkingen van meer dan 10% te ontstaan dan verwachten wij dat de inschrijver hier een eenduidige en plausibele verklaring voor kan geven.	

Nr.	Betreft	Vraag
86.	2.1 Concept Raamovereenkomst	Looptijd van het contract is van 29 oktober 2020 tot 31 oktober 2020. Kunt u de einddatum aanpassen in 31 oktober 2022?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 28.	

Vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen 2.

Nr.	Betreft	Vraag
87.	Vraag 7 Nvl 1	Inschrijver merkt op dat deze cijfers van groot belang zijn om een inschrijfprijs te kunnen bepalen. Te meer omdat u een staffel hanteert die, zoals blijkt uit de eerste Nota van Inlichtingen, door meerdere partijen in twijfel getrokken worden. Zijn er prognoses beschikbaar vanuit de vorige aanbesteding om enigszins houvast te bieden?
Antwoord	Nee, deze zijn er niet.	

Nr.	Betreft	Vraag
88.	Vraag 8 Nvl 1	Inschrijver verzoekt u nogmaals om het aantal a4 op te hogen naar 5 a4, vanwege het grote aantal onderwerpen dat u uitvraagt en de risico analyse die volledig beeld dient te geven. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Akkoord, het maximale aantal pagina's voor gunningscriterium K1 wordt verhoogt naar 5 a4.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

89.	Vraag 12 Nvl 1	Inschrijver merkt op dat deze cijfers van groot belang zijn om een inschrijfprijs te kunnen bepalen. Te meer omdat u een minimum en maximum prijs hanteert. Daardoor is het voor inschrijver noodzakelijk om de bandbreedte te relateren. Zijn er prognoses beschikbaar vanuit de vorige aanbesteding om enigszins houvast te bieden?
Antwoord	Nee, deze zijn er niet.	

Nr.	Betreft	Vraag
90.	Vraag 13 Nvl 1	Inschrijver waardeert het zeer dat u inschrijvers hierin tegemoet komt. Echter wij begrijpen het antwoord niet helemaal, vandaar een controlevraag. Mag inschrijver er vanuit gaan dat €3000 kosten voor rekening van inschrijver zijn en dat overige kosten op basis van een open boek calculatie door Zuyd vergoed worden?
Antwoord	Nee, de totale vergoeding voor het realiseren van de koppeling bedraagt € 3.000,- excl. btw. Eventuele meerkosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
91.	Vraag 19 Nvl 1	Wat verstaat u in uw antwoord onder het woord “proces”? Welk proces (start en eindpunt) bedoelt u hiermee?
Antwoord	1. Via de Proactis omgeving krijgen enkel gemandateerde bestellers toegang tot het online bestelsysteem van de opdrachtnemer. 2. Zodra de reservering wordt bevestigd (geboekt) in het (online) bestelsysteem van de opdrachtnemer dient via een geautomatiseerde koppeling de reisinformatie; zoals o.a.: het reserveringsnummer, naam besteller en financiële informatie naar Proactis verstuurd te worden. 3. Proactis koppelt een inkoopordernummer aan de boeking. 4. Proactis stuurt het inkoopordernummer terug naar de opdrachtnemer. 5. Opdrachtnemer verstuurt een factuur waarop het inkoopordernummer is vermeld.	

Nr.	Betreft	Vraag
92.	Bestek hoofdstuk 3 kerncompetentie	In de opsomming “eisen aan referentie” vraagt u om aan te tonen dat het proces van aanvragen via een online boekingssysteem dient plaats te vinden. Tussen haakjes staat dan de passage: (inclusief goedkeurings-/accorderingsproces bij de klant). Waarom vraagt u dit onderdeel in de referentie uit? U geeft in Nvl aan dat de koppeling met Proactis niet ziet op het goedkeurings- of accorderingsproces omdat uw “bestellers” een mandaat

		hebben. Inschrijver verzoekt u deze zinssnede te verwijderen of toe te lichten waarom u dit in het kader van de referentie verlangt.
Antwoord	Bullit 5 bij 'Eisen aan de referenties' in het beschrijvend document wordt aangepast naar: Bij tenminste één referentie heeft de opdrachtnemer het proces van aanvragen ingeregeld met een online boekingssysteem.	

Nr.	Betreft	Vraag
93.	PvE eis 9	Inschrijver heeft begrip voor uw mandaatregeling van €5000 per boeking. Echter de systemen in de reisbranche kennen hierin een beperking. Het is mogelijk om per productgroep (zoals vliegticket, hotel, autohuur etc.) een maximum bedrag in te stellen. Dit is echter niet mogelijk per boeking. Dit geldt voor meerdere systemen in de reisbranche. Staat u er voor open om in de beschrijving van K4 hier een voorstel voor te ontvangen hoe dit in te regelen?
Antwoord	Ja, het is toegestaan dat u een voorstel indient dat past binnen de mogelijkheden van uw systeem, echter de totale boekingswaarde mag niet groter zijn dan € 5.000,- excl. btw waardoor de mandaatregeling gewaarborgd wordt.	

Vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen 3.

Nr.	Betreft	Vraag
94.	Planning	De aanbestedende dienst heeft een vraag ontvangen buiten de hiervoor gestelde termijn. We zijn echter van mening dat deze vraag van wezenlijk belang is. Echter door de herfstvakantie kunnen we momenteel geen inhoudelijke reactie geven. We hebben ervoor gekozen om de inschrijftermijn met twee weken te verlengen. Zie de gewijzigde planning hieronder.
Antwoord		
	Dinsdag 20 oktober 2020	Verzenden Nota van Inlichtingen 3.
	Donderdag 29 oktober 2020	Verzenden Nota van Inlichtingen 4.
	Maandag 9 november 2020, 17:00 uur	Sluiting inschrijvingstermijn. Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen.
	Dinsdag 10 november t/m dinsdag 17 november 2020	Evaluatie inschrijvingen
	Dinsdag 17 november 2020	Informerende inschrijvers planning presentaties

	Donderdag 19 november 2020	Presentaties inschrijver(s)
	Donderdag 26 november 2020	Verzending voorlopige gunningsbeslissing Termijn voor het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing
	Donderdag 17 december 2020	Ingangsdatum raamovereenkomst en start implementatie dienstverlening

Vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen 4.

Nr.	Betreft	Vraag
95	Vraag 91	In de laatste Nvl, vraag 91 geeft u aan dat het boekingssysteem van de inschrijver via Proactis benaderd wordt. In het bestek (onderdeel K4) beschrijft u dat echter niet. Door het boekingssysteem via Proactis te benaderen dient de koppeling uitgebreid te worden, waardoor er significant extra kosten ontstaan voor inschrijvers. Bent u er toe bereid om gemandateerde bestellers rechtstreeks in het boekingssysteem in te laten loggen met behoud van overige functionaliteiten van de koppeling? Graag ontvangen wij alsnog antwoord op deze vraag om een deugdelijk en afgewogen kostencalculatie te maken. Wij begrijpen dat u deze vraag niet individueel beantwoord. Daarom verzoeken wij u dit anoniem van een Nota van Inlichtend te doen. Alvast hartelijk dank voor uw begrip en antwoord.
Antwoord	De eerste bullit van het antwoord op vraag 91 wordt aangepast naar: - De voorkeur gaat uit dat enkel gemandateerde bestellers toegang krijgen tot het online bestelsysteem via Proactis middels een OCI koppeling. Indien dit niet mogelijk is volstaat inloggen via het online bestelsysteem (webapplicatie) van de inschrijver. Dit laatste betekent dat de administratieve werkzaamheden zoals aanvragen/wijzigen account en mandatering bij de leverancier komen te liggen. De andere bullits blijven gehandhaafd: - Zodra de reservering wordt bevestigd (geboekt) in het (online) bestelsysteem van de opdrachtnemer dient via een geautomatiseerde	

	koppeling de reisinformatie; zoals o.a.: het reserveringsnummer, naam besteller en financiële informatie naar Proactis verstuurd te worden. 3. Proactis koppelt een inkoopordernummer aan de boeking. 4. Proactis stuurt het inkoopordernummer terug naar de opdrachtnemer. 5. Opdrachtnemer verstuurt een factuur waarop het inkoopordernummer is vermeld.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
96	-	Opdrachtgever heeft buiten de gestelde termijn een vraag ontvangen. Aangezien de vraag van wezenlijk belang is, geeft Opdrachtgever aan zich over de vragen te willen buigen. In het verlengde hiervan willen wij Opdrachtgever nogmaals attenderen op het feit dat meerde reisagenten hebben aangegeven dat de systemen in de reiswereld een beperking kennen t.a.v. de mandaatregeling van max. EUR 5.000 per boeking en is Opdrachtgever daarnaast meerdere malen geattendeerd op de staffel die Opdrachtgever hanteert in eis 36. Deze staffel is praktisch onuitvoerbaar en voorziet tevens in een fee die ver benden kostprijs ligt vanwege het percentage op de initiële fee in combinatie met het plafond dat Opdrachtgever t.a.v. de initiële fees hanteert. Om te voorkomen dat Opdrachtgever wederom niet kan gunnen vanwege het uitblijven van Inschrijvers vragen wij u nogmaals om deze twee eisen te schrappen welke ons inziens ook van wezenlijk belang zijn voor een eventuele gunning.
Antwoord	Ad 1. Inzake mandaatregeling Zoals aangegeven in het beschrijvend document is specifiek gekozen om bestellers mandaat te geven tot € 5.000,- per boeking zodat ze een bestelling direct kunnen boeken i.p.v. het oude proces waarbij de bestellers goedkeuring moesten vragen waardoor vertraging in het proces ontstond. Zoals aangegeven in het antwoord van vraag 93. mag een inschrijver een voorstel indienen dat past binnen de mogelijkheden van het bestelsysteem, echter de totale boekingswaarde mag niet groter zijn dan € 5.000,- excl. btw waardoor de mandaatregeling gewaarborgd wordt. Ad 2. Inzake staffel eis 36 Aanbestedende dienst heeft aangegeven dat inschrijvers via Nota van Inlichtingen 2 een voorstel konden indienen tot aanpassing van de staffels (zie vraag 21). Aangezien er geen voorstel ingediend is heeft de aanbestedende dienst ervoor gekozen eis 36 niet aan te verwijderen.	