

Algemene informatie

Aanbesteding: EA Internationale Dienstreizen
Aanbestedende Dienst: Stichting NHL Stenden Hogeschool
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 4 Factuureisen - E-facturatie

Vraag:

Met het oog op de efficiëntie en het voorkomen van administratieve werklast aan beide zijden geniet e-facturatie in 2.1 UBL (XML) format onze voorkeur. Inschrijver gaat er van uit dat e-facturatie in 2.1 UBL voor uw opdracht dan ook toegepast dient te worden. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dit.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Formulier D Prijzenblad - Implementatiekosten

Vraag:

De implementatiekosten (inrichten van de online boekingtool) maken deel uit van de prijsstelling (Gu3). De prijsstelling (Gu3) maakt deel uit van uw beoordelings- en gunningssystematiek en heeft een zwaarte van 30% op de gehele beoordeling.

Uw huidige leverancier heeft logischerwijze minder of geen implementatiekosten dan nieuwe gegadigden. Hierdoor is het deelaspect "implementatiekosten" van Gu3 voor de huidige leverancier lager. Derhalve is het aannemelijk dat de huidige leverancier een grotere kans heeft de hoogste score te behalen op Gu3 dan andere inschrijvers. Daardoor is er geen sprake van level playing field.

Inschrijver verzoekt u daarom om de implementatiekosten wel op te vragen, zodat deze in rekening kunnen worden gebracht, maar geen deel uit te laten maken van de Prijsstelling (Gu3). Om te voorkomen dat inschrijvers misbruik maken van deze mogelijkheid tot opgeven van kosten die niet

meewegen in de beoordeling, adviseren wij hier een maximum bedrag van €5.000 aan te verbinden.
Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Formulier D Prijzenblad - Fee offline // online boekingen

Vraag:

U differentieert niet naar fees voor online en offline boekingen. U eist een backoffice omgeving voor ondersteuning bij complexe boekingen (A-B-C, uw PvE 3.1). Dit betekent dat complexe boekingen offline (kunnen) worden geboekt. Het offline boeken door onze consultant vergt meer handelingen dan online boekingen en brengt meer kosten met zich mee.

Vergoeding op basis van de fee voor een online boeking is niet afdoende. Verdisconteren van deze kosten in de te offreren fee is een mogelijkheid, maar brengt opnieuw een financieel risico met zich mee als het aantal complexe boekingen hoger is dan vooraf is ingeschat. De enige wijze om dit financiële risico voor inschrijvers te beperken is het toestaan om fees op te geven voor online en offline boekingen.

Wij verzoeken u dan ook differentiatie aan te brengen tussen offline en online boekingen.

Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, vragen wij u om een toelichting op uw zienswijze.

Antwoord:

Aanbestedende dienst differentieert niet in de fee voor online en offline boeken. Aanbestedende dienst streeft wel naar het doen van 75% online en 25% offline boekingen. Dit zijn streefgetallen en hieraan kunnen geen rechten ontleent worden.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Formulier D Prijzenblad - Fee groepsboekingen vanaf 11 personen

Vraag:

U geeft op het prijzenblad geen mogelijkheid tot het opgeven van fees voor het maken van groepsboekingen vanaf 11 personen, terwijl u deze mogelijkheid wel wenst (zie Bestek 1.5.2). Groepsboekingen worden offline gemaakt door onze consultant en hebben een andere kostenopbouw dan individuele boekingen.

Inschrijver verzoekt u daarom tot het toevoegen van de mogelijkheid tot het opgeven van een fee voor groepsboekingen.

Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, vragen wij u om een toelichting op uw zienswijze.

Antwoord:

"Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Om voor inschrijvers inzicht te geven in het aantal groepsboekingen per jaar kan inschrijver uitgaan van maximaal 5 groepsboekingen per jaar.
"

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Formulier D Prijzenblad - Vergrendelde cellen

Vraag:

Het is niet mogelijk om een fee op te geven in cel E32, E33, E34, E35. Dit lijkt ons abusievelijk door u vergrendeld. Het lijkt inschrijver namelijk wel de bedoeling dat alle inschrijvers een tarief op dienen te geven per deelaspect van de dienstverlening.

Inschrijver verzoekt u, indien het inderdaad gaat om een fout, om een juist Prijzenblad aan te leveren.

Antwoord:

Het prijzenblad is volledig. Zoals vermeld bij de uitgangspunten in het prijzenblad zijn de vermelde aantallen bij boekingen (vluchten, hotelovernachtingen, huurauto's en openbaar vervoer indicatief en gebaseerd op de huidige afname per jaar. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Inschrijver dient één totaalprijs aan te leveren voor het verzorgen van alle boekingen. Inschrijver dient een maandelijkse management fee voor onderdeel: 'C. Verzorgen boekingen' aan te leveren in cel E36.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

6 ARVODI 26.1 blz. 12 - Verzekering

Vraag:

Art. 9 van de concept raamovereenkomst biedt inschrijver hierin onvoldoende bevestiging en inschrijver heeft derhalve nog de volgende vraag:

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? (En is dit ook uw intentie met art. 9 van de concept raamovereenkomst?)

Antwoord:

Dit is correct

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

7

Onderwerp:

ARVODI 24.1 blz. 10 - Eigendomsrechten

Vraag:

Inschrijver maakt in sommige gevallen gebruik van (reserverings-) apps of modules. Deze zaken zijn niet specifiek voor u ontwikkeld, alle intellectuele eigendomsrechten komen toe aan inschrijver. Wij verlenen u graag een gebruikersrecht voor zo lang als de overeenkomst duurt maar zijn van mening dat overdracht van intellectuele eigendomsrechten niet proportioneel is. Bent u bereid deze voorwaarde als zodanig te wijzigen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

8

Onderwerp:

ARVODI 22.6 blz. 10 - Opzegtermijn

Vraag:

Artikel 22.6 Algemene Voorwaarden geeft u aan de overeenkomst te allen tijde te mogen opzeggen zonder dat u hier een opzegtermijn aan verbindt.

Dit brengt voor inschrijver aanzienlijke risico's met zich mee. Inschrijver stelt voor een minimale opzegtermijn van vier maanden te hanteren. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst hanteert een opzegtermijn van 3 maanden.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
9

Onderwerp:

ARVODI 22.3 blz. 9 - Overmacht

Vraag:

In dit artikel wordt gesproken, dat stakingen niet onder overmacht worden verstaan. Wij verzoeken u echter een uitzondering te maken voor stakingen als gevolg van een landelijk CAO conflict. Immers, daar heeft de inschrijver individueel geen enkele invloed op. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
10

Onderwerp:

ARVODI 16.4 blz. 6 - Meerwerk

Vraag:

Gezien de omvang van het werk ten tijde van gunning niet (volledig) bekend is zijn wij van mening dat een dergelijke bepaling niet van toepassing is. Bent u bereid deze bepaling niet van toepassing te verklaren?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
11

Onderwerp:

ARVODI 13 blz. 4 - Geheimhouding

Vraag:

Bent u bereid deze bepaling wederkerigheid te geven?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Concept wachtkamerovk 3.2 blz. 2 - Rangorde

Vraag:

Gezien de rangorde van documenten, mag inschrijver er van uit gaan dat alle antwoorden uit de verschillende NvI onverwijld worden opgenomen in de Raamovereenkomst en Verwerkersovereenkomst?

Antwoord:

De nota van inlichtingen prevaleert in de rangorde zoals vermeld in de concept raamovereenkomst. Wijzigingen vanuit de nota van inlichtingen op de overeenkomst worden verwerkt in de definitieve overeenkomst.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Concept wachtkamerovk 1.4 blz. 2 - Looptijd

Vraag:

De duur van de overeenkomst die met Opdrachtnemer 2 voortkomt uit de wachtkamerovereenkomst duurt ten hoogste de resterende duur van de oorspronkelijke contractduur van oorspronkelijke opdracht. Dat betekent in het slechtste geval dat deze nieuwe overeenkomst maximaal een jaar en een dag duurt. De investeringen die Opdrachtnemer 2 dient te maken voor uw opdracht staan niet in verhouding tot een dusdanig korte contractperiode. Inschrijver verzoekt u dan ook om de duur van de overeenkomst met Opdrachtnemer 2 die voortkomt uit de wachtkamerovereenkomst te verruimen naar dezelfde gehele duur als de oorspronkelijke overeenkomst. Dus vanaf overname een duur van minimaal 2 jaar, met eventuele verlengingen van 24 maanden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Raamovk 7.2 blz. 3 - CBS Dienstprijsindex (DPI)

Vraag:

U geeft aan dat gedurende de vaste contractperiode van de opdracht een vaste prijs gehanteerd wordt. Dit betekent dat inschrijver pas na 31-08-2026 een indexering op basis van CBS Dienstprijsindex (DPI) kan toepassen. De DPI index is jaarlijks voor 1 januari nog niet bekend. Inschrijver kan derhalve op dit moment van inschrijven nog geen inschatting maken van de indexering van 2025 en 2026 en hier geen rekening mee houden bij de calculatie van de offerte. Hierdoor ontstaat een onevenredig groot financieel risico. Daarnaast is de DPI gebaseerd op daadwerkelijk ontstane kosten en is het dus van essentieel belang dat de DPI jaarlijks verrekend kan worden in de vergoedingen.

Inschrijver verzoekt u dan ook om indexering op basis van CBS DPI jaarlijks toe te staan m.i.v. 01-01-2025. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Raamovk 2.3 blz. 2 - Rangorde

Vraag:

Gezien de rangorde van documenten, mag inschrijver er van uit gaan dat alle antwoorden uit de verschillende NvI onverwijld worden opgenomen in de Raamovereenkomst en Verwerkersovereenkomst?

Antwoord:

De nota van inlichtingen prevaleert in de rangorde zoals vermeld in de concept raamovereenkomst. Wijzigingen vanuit de nota van inlichtingen op de overeenkomst worden verwerkt in de definitieve overeenkomst.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Raamovk algemeen

Vraag:

Bij het aangaan van een overeenkomst tussen opdrachtgever en -nemer, zal dit een “raamovereenkomst intermediairdiensten”, “intermediairsovereenkomst” of “bemiddelingsovereenkomst” zijn. Tenslotte treedt opdrachtnemer op als reisintermediair en is zij geen partij in reisovereenkomsten. Inschrijver ziet deze definities en formulering echter niet terug in de door u opgestelde concept overeenkomst. Inschrijver verzoekt u dan ook deze definities en formuleringen over te nemen en de concept overeenkomst aan te passen naar een concept raamovereenkomst intermediairdiensten, intermediairs- of bemiddelingsovereenkomst. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
17

Onderwerp:
C2 PvW 2 blz. 1 - Wens 2 Duurzaamheid

Vraag:

U vraagt inschrijvers uiteen te zetten op welke wijze zij ervoor zorgen dat de aangeboden reis zo duurzaam mogelijk verloopt. Het verloop van de reis ligt buiten de invloedssfeer van inschrijvers. Zij hebben enkel invloed op hoe duurzaam een aangeboden reisoptie is. Hoe de reis an sich verloopt is aan de reiziger en niet aan de inschrijver. Hoe dient inschrijver de door u gestelde vraag te interpreteren? Kunt u dit verder toelichten?

Antwoord:

De inschrijver omschrijft in zijn antwoord zo duidelijk mogelijk waar de inschrijver wel invloed op heeft. Inschrijver dient te omschrijven waar het wel invloed op heeft om het verschil te maken en om zo duurzaam mogelijke keuzes te stimuleren.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
C1 PvE 7.2 blz. 4 - Automatische alerts

Vraag:

Het automatisch genereren van alerts zorgt voor een grote afhankelijkheid van externe bronnen en de betrouwbaarheid van die bronnen. Daarnaast bestaat een willekeur aan externe bronnen die hiervoor beraadslaagd zouden kunnen worden. Door deze willekeur ontbreekt het aan uniformiteit en duidelijkheid.

Wij adviseren en verzoeken u daarom om af te zien van automatisch alerts in geval van calamiteiten en altijd persoonlijke communicatie te verlangen. Naar onze mening is, zeker in geval van een calamiteit, persoonlijke communicatie essentieel. Zo kunnen wij de calamiteit fatsoenlijk op ernst beoordelen, voorkomen wij onnodige en overbodige alerts en zijn wij in staat de reiziger en u juist te adviseren in eventueel te nemen vervolgstappen. Dit komt de kwaliteit van de dienstverlening alleen maar ten goede. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
19

Onderwerp:
C1 PvE 6.1 blz. 4 - Rapportage hotels

Vraag:

U eist rapportage van de hotelklasse. Inschrijver is voor de beschikbaarheid van deze data afhankelijk van wat de leverancier meegeeft in de gecommuniceerde metadata. Hotelklasse wordt door leveranciers niet standaard meegegeven in de metadata en inschrijver kan hier dus niet zonder meer aan voldoen.

Inschrijver verzoekt om de mogelijkheden met betrekking tot het rapporteren van de hotelklasse te bespreken tijdens de implementatie. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.

20

Onderwerp:

C1 PvE 6.1 blz. 4 - Rapportage hotels

Vraag:

Voor hotels eist u rapportage van de totale omzet inclusief toeslagen. Het is mogelijk om alle kosten te rapporteren die opdrachtnemer in rekening brengt. Het is niet mogelijk om ter plaatse betaalde kosten zoals bijv. Citytax te rapporteren.

Inschrijver gaat er dan ook van uit dat u bedoelt dat alle in rekening gebrachte kosten dienen te worden gerapporteerd.

Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dit.

Percelen:

P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op:

30 apr. 2024

Label:

Uitvoering

Ref.nr.

21

Onderwerp:

C1 PvE 3.5 blz. 3 - Geldigheid prijsstelling reizen

Vraag:

Inschrijver is voor de geldigheid van de prijsstelling afhankelijk van de geldigheid van de prijsstelling van de reisdienstverlener. Zo zijn de tarieven voor bijv. NDC content en low-cost carriers onderhevig aan veranderingen.

Inschrijver verzoekt u de voorwaarde aan uw eis toe te voegen dat de prijsstelling minimaal 24 uur na uitgifte van de offerte geldig is, mits de reisdienstverlener de tarieven ook gestand doet gedurende deze duur.

Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen:

P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op:

30 apr. 2024

Label:

Uitvoering

Ref.nr.

22

Onderwerp:

C1 PvE 3.3 blz. 3 - Internationale tickets in het buitenland

Vraag:

Inschrijver is voor het online aanbod van internationale tickets in het buitenland afhankelijk van de beschikbaarheid van aanbod door reisdienstverleners. Inschrijver verzoekt u dan ook om de formulering “voor

zover NS International dit aanbiedt” toe te voegen aan uw eis.
Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

23

Onderwerp:

C1 PvE 2.4.17 blz. 2 - Tracking-gegevens

Vraag:

2e Bullet: inschrijver verzoekt u om de eis verder te specificeren en vraagt vooral om een nadere toelichting van wat u onder “tracking-gegevens” verstaat. Wij hebben persoonsgegevens i.c.m. reisgegevens namelijk nodig voor het aanleveren van de juiste managementrapportages. Derhalve is het inschrijver niet duidelijk welke gegevens uiterlijk 1 week na afronden van de dienstreis dienen te worden verwijderd.
Graag een toelichting op uw eis.

Antwoord:

Aanbestedende dienst begrijpt dat deze gegevens nodig zijn voor de rapportage. Inschrijver dient de gegevens vanuit de boeking enkel te gebruiken voor de specifieke boeking.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bestek 1.5.2 blz. 5 - Identieke boekingen t/m 10 personen

Vraag:

U ziet identieke boekingen tot en met 10 personen als één boeking.

Als meerdere personen een identieke reis maken, kunnen deze niet in één online boeking geplaatst worden. Immers zijn de gegevens van alle reizigers uit die boeking zichtbaar. Dat betekent dat reizigers ook inzicht hebben in elkaars personalia etc. Dit is niet conform de AVG en de door u vereiste ISO27001 standaard.

Ook werkt het voor u kostenverhogend als meerdere personen in één online boeking geplaatst worden. Op individuele basis is het mogelijk om tegen gunstigere tarieven te boeken dan wanneer dit voor een groep gebeurt.

Immers, reisdienstverleners zoals airlines, bekijken bij een groepsboeking naar mogelijkheden voor de gehele groep, niet voor de enkele reiziger. De “winst” van het besparen van enkele boekingsfees weegt niet op tegen de hogere reistarieven.

Derhalve dienen voor alle reizigers aparte boekingen te worden gedaan.

Voor iedere reiziger dient een separate boeking te worden gedaan en hierbij volstaat één enkele vergoeding voor deze boekingen samen niet. Immers wordt voor iedere reiziger een afzonderlijke boeking gedaan en wordt voor iedere boeking een separaat dossier gevormd. Aan ieder dossier worden afzonderlijke handelingen verricht. Denkt u aan facturatie, meldingen, klachten, wijzigingen, annuleringen enz. Hier geen vergoeding tegenover zetten, of slechts één vergoeding voor meerdere boekingen zou disproportioneel zijn.

Wij verzoeken u daarom om boekingen tot en met 10 personen zoals gebruikelijk, óók als deze identiek zijn, te zien en behandelen als afzonderlijke boekingen.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met de individuele boeking mits deze gekoppeld kunnen worden om te voorkomen dat reisgezelschappen van elkaar gescheiden worden i.g.v. calamiteiten. Daarnaast verwijst aanbestedende dienst inschrijver naar de beantwoording op vraag 4.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
C1 PvE algemeen - Conformiteit verklaring

Vraag:

U vraagt om het akkoord op uw PvE door inschrijvers (Gu1 Conformiteit Programma van Eisen). Wij zien echter geen mogelijkheid om een akkoord te geven of te ondertekenen. Zou u dit toe willen voegen aan het PvE document?

Antwoord:

Inschrijver hoeft het Programma van Eisen niet te ondertekenen. Door een inschrijving te doen op onderhavige aanbesteding gaat inschrijver automatisch akkoord met het Programma van Eisen.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bestek 5.4, blz. 20 - Gunningsfase

Vraag:

Ontvangen de niet-winnende inschrijvers een afwijzingsbrief waarin per afzonderlijk sub criterium het puntenverlies ten opzichte van de winnaar verduidelijkt wordt? Dit bevordert de acceptatie van de uitslag en voorkomt eventuele bezwaren door onduidelijkheid bij partijen.

Vanwege het transparantiebeginsel is het van belang dat u een gemotiveerde voorlopige gunningsbeslissing publiceert om de juistheid en volledigheid van iedere inschrijving te kunnen verifiëren. Minimaal de behaalde scores van alle afzonderlijke (sub)gunningscriteria van de eigen inschrijving en van de winnende inschrijving(en) dienen hierin vermeld te worden. Kunt u bevestigen dat u ieder onderdeel van de (sub)gunningscriteria zal motiveren in de voorlopige gunningsbeslissing?

Antwoord:

Bij voorlopige gunning maakt aanbestedende dienst de behaalde waardering op de kwaliteitscriteria van uw eigen inschrijving bekend. Daarnaast wordt de behaalde waardering op de kwaliteitscriteria van de EMVI inschrijving bekend gemaakt.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bestek 3 - Geschiktheidseisen

Vraag:

Het lid zijn van de ANVR (of vergelijkbare organisaties) of van een calamiteitenfonds is niet opgenomen als geschiktheidseis. Om de elementen van de dienstverlening die specifiek zijn voor deze sector te waarborgen stellen wij u voor dit wel verplicht te stellen gezien het een geldende norm is in onze branche en het u meer zekerheid biedt. Gaat u daar mee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Bestek 2.3 blz. 10 - Proces-verbaal van opening

Vraag:
Mag inschrijver er van uit gaan dat u een proces-verbaal van opening publiceert incl. de namen van alle inschrijvers?

Antwoord:
Uw aanname is onjuist. Bij voorlopige gunning wordt de winnende inschrijver bekend gemaakt.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bestek 2.1 blz. 9 - Implementatieperiode

Vraag:
De periode van definitieve gunning tot de start van de overeenkomst is zeer kort en bedraagt slechts 3 weken. Daarnaast eist u dat de online boekingsomgeving vanaf de start van de overeenkomst ingericht en bruikbaar is. 3 weken implementatietijd is daarvoor erg weinig tijd. Om inschrijvers in staat te stellen om degelijke voorbereidingen te treffen verzoeken wij u om de implementatieperiode te verruimen. Bent u bereid de ingang van de overeenkomst met 1 maand uit te stellen?

Antwoord:
Aanbestedende dienst houdt vast aan de ingangsdatum van de overeenkomst op 1 september. Wel is aanbestedende dienst bereid om vanaf 1 september enkel offline boekingen te doen bij opdrachtnemer. Inschrijver dient uiterlijk 30 september de online boekingsstool gereed te hebben.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bestek 1.5.1 & 1.5.2 blz. 5 - Huidige situatie

Vraag:
Dank voor uw uitvoerige beschrijving van de huidige situatie. Om een degelijke inschatting te maken van de uitgevraagde dienstverlening, verzoeken wij u om de volgende gegevens toe te voegen:

- Hoeveel groepsboekingen vanaf 11 personen worden momenteel geboekt op jaarbasis?
 - Wat is de verhouding offline vs. online boekingen voor alle nu geboekte dienstreizen?
- Bij voorbaat dank voor uw toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst maakt op dit moment geen gebruik van een online booking tool en verwijst inschrijver naar de beantwoording op vraag 3 en 4.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Bestek 1.4 blz. 4 - Looptijd overeenkomst

Vraag:

U hanteert een initiële looptijd van de overeenkomst van 2 jaar en een mogelijke verlenging van 24 maanden die op te splitsen zijn in meerdere delen. Gezien het streven van inschrijver om te komen tot een duurzame samenwerking en een partnerschap adviseren wij een langere looptijd. Dit heeft tevens een positief effect op de continuïteit van de dienstverlening voor u en uw medewerkers. Daarnaast biedt een verlenging die eventueel op te delen is in meerdere delen weinig houvast voor inschrijver. In het slechtste geval betekent dit een verlenging van enkele dagen tot weken. Wij verzoeken u om hierin meer duidelijkheid te verschaffen.

Inschrijver adviseert u een initiële looptijd te hanteren van 4 jaar met 2 mogelijke verlengingen van 1 jaar elk, waarbij de verlengingen uit te voeren zijn na wederzijdse goedkeuring. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, vragen wij om een toelichting.

Als u hiertoe bereid bent, verzoeken wij u om de maximale opdrachtwaarde evenredig aan te passen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, de maximale looptijd (inclusief verlengingen) voor onderhavige raamovereenkomst is 4 jaar.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

32 C1 PvE 3.2 blz. 3 - Online portal

Vraag:

U eist dat in de online portal een helder overzicht bestaat van alle geboekte vluchten/hotels/huurauto's/OV-reizen. Dit is mogelijk, mits u onder OV-reizen treinvervoer verstaat. Overige Openbaar Vervoer diensten als bus en ferry zijn niet online te boeken en worden offline geboekt. Deze kunnen ook niet gesynchroniseerd worden met de online portal.

Inschrijver verzoekt u dan ook om deze eis te specificeren naar 'alle geboekte vluchten/hotels/huurauto's/treinreizen'.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord dat naast treinreizen ander openbaar vervoer niet in de online portal staat. Inschrijver dient wel Alle ov-reizen mee te nemen in de rapportage. Zie programma van eisen 6.1.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Beschrijvend document - 1.5.2.

Vraag:

De online tool biedt mogelijkheden voor vliegtickets, hotels, treinreizen, autohuur en transfers. Gaat Stenden akkoord dat Ferry en busreizen als offline service worden aangeboden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Beschrijvend document - 1.5.2.

Vraag:

Groepsreizen betreft een apart specialisme en kent een andere werkwijze dan individuele reizen. Het boeken van groepsreizen is om die reden een offline-service. Gaat Stenden hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Beschrijvend document - 3.2.2 sub b

Vraag:

Gaat Stenden ermee akkoord dat de leverancier bezig is met een ISO 27001 certificering en verwacht deze in Q4 van dit jaar af te ronden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Beschrijvend document - 4 Gu3

Vraag:

Om een juiste en eerlijke calculatie te kunnen maken ontvangen wij graag inzicht in het verwachte aantal online en offline boekingen. Immers is de workload van een offline boeking hoger aan de leverancierskant dan een online boeking. Kan Stenden hier inzicht in geven?

Antwoord:

Aanbestedende dienst schat dat ruim 80% qua vluchten een a-b-a boeking betreft (al dan niet met een tussenliggende transfer bus/trein/huurauto). Aan deze aantallen kunnen geen rechten ontleend worden.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Beschrijvend document - 4 Gu3

Vraag:

Het is gebruikelijk dat een management fee calculatie altijd op basis van een nacalculatie worden aangeboden. Het risico dat er te veel dan wel te weinig

in rekening wordt gebracht voor de geleverde diensten wordt daarmee uitgesloten. Gaat u akkoord dat de management fee op basis van een periodieke nacalculatie wordt aangeboden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4 Gu3

Vraag:

Gaat Stenden ermee akkoord dat de maandelijkse management fee bij aanvang van het volgende kalenderjaar op basis van het voorgaande jaar herberekend wordt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Wel kan de fee conform Artikel 7.2. Concept raamovereenkomst geïndexeerd worden.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4 Gu3

Vraag:

Kan Stenden het aantal wijzigingen en annuleringen/refunds per jaar (per product) specificeren?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan hier geen inzicht in verschaffen.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
40

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4 Gu3

Vraag:

In het prijzenblad worden indicatieve aantallen voor vluchten en accommodaties aangegeven. Kan Stenden specificeren het aantal gevallen de vlucht tegelijkertijd met de accommodatie aangevraagd wordt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan hier geen inzicht in verschaffen.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
41

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4 Gu3

Vraag:

Kan Stenden het aantal contactmomenten met de 24/7 dienst in 2023 aangeven?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan hier geen inzicht in verschaffen.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
42

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4 Gu3

Vraag:

De workload aan een groep is hoger dan wanneer het om 1 persoon gaat. Kan Stenden het aantal groepsboekingen per jaar specificeren (>10 personen)? Uitgesplitst in groepsreizen van medewerkers en van studiereizen /studenten? Gaat Stenden akkoord om een aparte prijsstelling toe te voegen voor groepsboekingen >10 personen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst u naar de beantwoording op vraag 4.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

43 Beschrijvend document - 4 Gu3

Vraag:

Wat is de reden dat Stenden een groepsboeking tot en met 10 personen als één boeking berekend wil zien? De workload aan een groep is hoger dan wanneer het om 1 persoon gaat. Om een juiste calculatie te kunnen maken ontvangen wij graag een uitsplitsingen van de reizen met meerdere personen (uitgesplitst van 2 tot 10 reizigers).

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst u naar de beantwoording op vraag 4.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
44

Onderwerp:

Programma van Eisen - 2.4.2

Vraag:

Gaat NHL akkoord met een incryptie via AES128?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Programma van Eisen - 2.4.3.

Vraag:

In de reisbranche is het gebruikelijk een tool van een leverancier te leveren aan klanten. De tool voldoet aan de ISO 27001 voorwaarden. Is dit voldoende?

Antwoord:

Aanbestedende dienst vindt dit voldoende.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Programma van Eisen - 2.4.8.

Vraag:

Welke audits worden hiermee bedoeld?

Antwoord:

Ernst & Young is de auditor. Daarmee wordt bedoeld dat acties op een systeem herleidbaar dienen te zijn tot een natuurlijk persoon.

Percelen:

P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op:

30 apr. 2024

Label:

Proces

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Programma van Eisen - 3.5.

Vraag:

Zakenreisorganisaties treden op als intermediair. De geldigheid van een offerte is afhankelijk van de voorwaarden die de leverancier aan de af te nemen dienst stelt. Het stellen van een minimale geldigheid van 24 uur aan de afgegeven offerte is daarmee niet gebruikelijk en reëel. Gaat Stenden ermee akkoord dat de voorwaarden m.b.t. de geldigheid van af te nemen diensten in de offertes duidelijk worden vermeld?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar de beantwoording op vraag 21.

Percelen:

P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op:

30 apr. 2024

Label:

Uitvoering

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Programma van Eisen - 6.1.

Vraag:

Welke informatie dient er in de maatwerkrapportages in de online tool beschikbaar te zijn?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar eis 6.1 in het programma van eisen.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Programma van Eisen - 6.1.

Vraag:

CO2 uitstoot op vluchten is real-time inzichtelijk. Gaat Stenden ermee akkoord dat het rapporteren van CO2 uitstoot op treinreizen hoge prioriteit heeft bij leverancier en dit in de nabije toekomst kan aanleveren?

Antwoord:

Inschrijver hoeft niet real time de co2 uitstoot op treinreizen inzichtelijk te maken. In de kwartaalrapportage dient dit meegenomen te zijn. Aanbestedende dienst wenst dat dit in de toekomst wel inzichtelijk gemaakt kan worden.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Programma van Eisen - 7.1. & 7.2.

Vraag:

In de markt zijn diverse tools beschikbaar om inzicht te hebben in de verblijfplaats van medewerkers van Stenden. Partijen als International SOS zijn specialisten op het gebied van calamiteiten – inzicht en gerichte alerts. Is Stenden bereid een samenwerking aan te gaan met een alarmcentrale als International SOS?

Antwoord:

Op dit moment heeft aanbestedende dienst hier nog geen nader beleid op vastgesteld. Aanbestedende dienst is bereid om te onderzoeken of dit in de toekomst ingericht kan worden.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Programma van Eisen - 8.1.

Vraag:

Er zijn diverse documenten te vinden. Kan opdrachtgever een link of verwijzing publiceren waarin de exacte minimumeisen te vinden zijn?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar: '<https://www.mvicriteria.nl/> en productgroep buitenlandse dienstreizen' via deze weg komen de minimumeisen (en aanvullende suggesties) naar voren.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Programma van Eisen - 8.2.

Vraag:

In de online tool wordt aangegeven wanneer er een treinreis is waarbij de CO2 uitstoot lager is dan een vliegreis. Gaat Stenden hiermee akkoord?

Antwoord:

Indien dit naast de gestelde eis uit 8.2, programma van eisen is, gaat aanbestedende dienst akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Programma van Wensen - Wens 1

Vraag:

Om volledig te zijn is het maximum aantal van 2 pagina's niet voldoende om dit volledig uit te schrijven. Gaat Stenden akkoord met een maximum van 4 pagina's?

Antwoord:

Aanbestedende dienst staat toe dat inschrijver in wens 1, drie (3) pagina's aanlevert.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Programma van Wensen - Wens 2

Vraag:

Om volledig te zijn is het maximum aantal van 2 pagina's niet voldoende om dit volledig uit te schrijven. Gaat Stenden akkoord met een maximum van 3 pagina's?

Antwoord:

Aanbestedende dienst staat toe dat inschrijver in wens 2, drie (3) pagina's aanlevert.

Percelen:

P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op:

30 apr. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Programma van Wensen - Wens 3

Vraag:

Om de wensen volledig en duidelijk te kunnen beschrijven is het maximum aantal van 2 pagina's niet voldoende. Gaat Stenden akkoord met een maximum van 6 pagina's?

Antwoord:

Aanbestedende dienst staat toe dat inschrijver in wens 3, vier (4) pagina's aanlevert.

Percelen:

P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op:

30 apr. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Raamovereenkomst - Artikel 8

Vraag:

Wanneer de betaaltermijn van 30 dagen overschreden wordt heeft de opdrachtnemer recht op vertragsrente ter grootte van de wettelijke rente in rekening te brengen. Dit na afloop van de betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldig factuur.

Gaat Stenden hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. NHL Stenden tracht facturen zo

snel mogelijk te betalen.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Bijlage 2: ARVODI 2018

Vraag:

Artikel 24: wij verlenen op onze online tools alleen een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Bijlage 2: ARVODI 2018

Vraag:

Artikel 22.6: Inschrijver stelt voor dit artikel van toepassing te laten verklaren na het verstrijken van de initiële contractperiode van 2 jaar. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Wel zal een opzegtermijn van 3 maanden worden aangehouden.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Bijlage 2: ARVODI 2018

Vraag:

Artikel 22.6: Inschrijver stelt voor aan dit artikel een opzegtermijn van 3 maanden te koppelen, zodat in geval van opzegging door de ene partij, de andere partij voldoende tijd heeft om hierop te anticiperen en de

bedrijfsvoering aan te passen, dan wel een nieuwe leverancier te vinden.
Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 2: ARVODI 2018

Vraag:

Artikel 22.6: Inschrijver zou de Opdrachtgever willen verzoeken de mogelijkheden tot ontbinding graag wederkerig te maken zodat ook voor de inschrijver de mogelijkheid bestaat de overeenkomst te beëindigen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 2: ARVODI 2018

Vraag:

Artikel 21.3: Wij willen verzoeken de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade en/of indirecte schade uit te sluiten zoals in onze branche gebruikelijk is. Ook de hoogte van de aansprakelijkheid is onevenredig hoog ten opzichte van de inkomsten van de inschrijver. Slechts de fees van inschrijver kunnen als inkomsten worden beschouwd. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord de schade te beperken tot alleen directe schade en gevolgschade of indirecte schade uit te sluiten, alsmede een beperking van de maximale hoogte van de schade passend in lijn met de inkomsten van Opdrachtnemer?

Antwoord:

Voor het bepalen van de aansprakelijkheidsstaffel van 21.3 zal enkel gekeken worden naar de elementen genoemd onder B en C van het prijzenblad. De aansprakelijkheid wordt beperkt tot directe schade.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 62
Onderwerp: Bijlage 2: ARVODI 2018

Vraag:

Artikel 18.1: Reisorganisaties moeten de luchtvaartmaatschappijen binnen 7 dagen na ticketuitgifte betalen. Een betalingstermijn van 30 dagen is dan ook niet wenselijk voor de Inschrijver. Wij verzoeken Opdrachtgever dan ook deze betalingstermijn te verkorten naar 7 dagen of een andere betaeloplossing zoals een BTA te overwegen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. NHL Stenden tracht facturen zo snel mogelijk te betalen, maar 7 dagen is niet mogelijk voor NHL Stenden.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Proces

Ref.nr. 63
Onderwerp: Bijlage 2: ARVODI 2018

Vraag:

Artikel 4: wij verzoeken dit artikel niet van toepassing te verklaren gezien de dienstverlening welke wij verlenen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 64
Onderwerp: Programma van Wensen 3 - 3 Implementatieplan

Vraag:

De periode van definitieve gunning tot aan de start van de raamovereenkomst is zeer kort. Kan Opdrachtgever garanderen dat er door hen voldoende middelen en assistentie beschikbaar wordt gesteld om de benodigde informatie tijdig aan te leveren, zodanig dat de implementatie

succesvol kan worden voltooid.

Antwoord:

Aanbestedende dienst doet haar uiterste best om voldoende interne beschikbaarheid te creëren in de implementatieperiode en verwijst inschrijver naar de beantwoording op vraag 29.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Reisbeleid

Vraag:

Opdrachtgever verwijst in Programma van Eisen naar het reisbeleid. Het reisbeleid staat niet bij Documenten op TenderNed. Kan Opdrachtgever het reisbeleid toevoegen aan Documenten ?

Antwoord:

Na voorlopige gunning wordt het reisbeleid van Aanbestedende dienst verstrekt aan de winnende inschrijver.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Programma van Wensen 3 - 3 Implementatieplan

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan graag een digitale demo te willen ontvangen om inzicht in het online portal te verkrijgen. Kan Opdrachtgever aangeven op welke datum de digitale demo wordt ingepland ?

Antwoord:

Inschrijver dient in het betreffende gunningscriterium een link op te nemen welke verwijst naar een digitale demo.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

67 Beschrijvend document - 1.5.2 gewenste situatie

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat het gewenst is om boekingen te kunnen realiseren in een online boekingssysteem. In hoeverre zijn boekers verplicht om A-B-A reizen te boeken in de online booking tool ? Verwacht Opdrachtgever hierin dat Inschrijver reizigers terugverwijst naar de online booking tool in geval zij een A-B-A reis offline indienen?

Antwoord:

Uw aanname is juist.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Programma van Eisen 8.2 - Duurzaamheid

Vraag:

Op pianoo.nl staan meerdere minimumeisen vermeld bij Buitenlandse dienstreizen. Kan Opdrachtgever bevestigen om welke minimum eisen het hier gaat ?

Antwoord:

Hierbij de link naar het desbetreffende bestand. Het betreft bij hoofdstuk 5 'minimumeisen' bij ME1 de eerste twee bullits. <https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-buitenlandsdienstreizen-maart2017.pdf>

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 1 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Programma van Eisen 3.5 - Boekingssysteem

Vraag:

Opdrachtgever eist dat de prijsstelling van de offerte minimaal 24 uur na uitgifte van de offerte geldig is. De offerte die Inschrijver aanbiedt is altijd een moment opname. De prijzen zijn altijd onder voorbehoud van plaatsbeschikbaarheid en tariefswijzigingen, tot het moment dat de boeking gemaakt wordt. Derhalve kan Inschrijver niet garanderen dat de geoffreerde tarieven 24 uur beschikbaar zijn. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar de beantwoording op vraag 21.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Programma van Eisen 2.5 - Implementatie en overdracht

Vraag:

Bij het indienen van een reisaanvraag via het portaal, is het een vereiste dat de boeker expliciet akkoord gaat met het reisbeleid van Opdrachtgever. Wat bedoelt de Opdrachtgever met het expliciet akkoord gaan en wat als de boeker niet akkoord gaat met het reisbeleid ?

Antwoord:

Dit betreft een interne regeling. Inschrijver dient in de online boekingsstool een specifieke 'ruimte' in te richten waar een boeker bevestigt dat zij akkoord gaat met het reisbeleid van NHL Stenden.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
71

Onderwerp:

Programma van Eisen 2.5 - Implementatie en overdracht

Vraag:

Het is onduidelijk wat Opdrachtgever beoogd met eis 2.5. Bedoelt Opdrachtgever dat het gaat om het indienen van een offline reisaanvraag via het portaal , of bedoelt de Opdrachtgever de online booking tool?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bedoelt hiermee een online boekingsstool.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
72

Onderwerp:

Beschrijvend document/Artikel 2.1 Planning

Vraag:

Inschrijver grote waarde aan een goede start van de samenwerking. Aanbestedende dienst geeft in haar planning aan dat de definitieve gunning in week 32 zal plaatsvinden, de start van de implementatie op maandag 12 augustus en de start van de samenwerking per zondag 1 september. De dienstverlening rondom buitenlandse dienstreizen is complex en kent een lange implementatietijd. IT-systemen moeten op elkaar worden afgestemd, data moet veilig worden overgezet en beheerd en online Booking tools moeten op basis van de wensen van aanbestedende dienst worden ingericht. Volledige implementatie is binnen de gestelde termijn onmogelijk. Is het voor aanbestedende dienst mogelijk om een overbruggingsovereenkomst met de huidige opdrachtnemer af te sluiten tot maximaal 1 december 2024?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar de beantwoording op vraag 29.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
73

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Met uw omvang kan een contract met luchtvaartmaatschappijen of met de Nederlandse Spoorwegen interessant zijn. Hiervoor is het noodzakelijk om een contract tussen NHL Stenden en de leverancier af te sluiten. De TMC dienst hiervoor over een vestiging in Nederland te beschikken. Is dit een vereiste?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
74

Onderwerp:
Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst Internationale Dienstreizen

Vraag:

Binnen onze branche zijn de ANVR B2B branchevoorwaarden van toepassing om branche specifieke elementen van onze dienstverlening te borgen. Bent u bereid om deze voorwaarden onderdeel uit te laten maken

van de Raamovereenkomst?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

75

Onderwerp:

ARVODI 2018/Artikel 21.3

Vraag:

ARVODI 2018/Artikel 21.3

Wat verstaat aanbestedende dienst onder de waarde van de opdracht? Met andere woorden, met welke staffel moet inschrijver rekening houden ten aanzien van haar aansprakelijkheid? In dit verband wijzen wij er op dat de omzet van inschrijver slechts de fee inkomsten betreft en dat aansprakelijkheid derhalve proportioneel dient te zijn tot deze fee inkomsten.

Antwoord:

Voor het bepalen van de staffel zal enkel gekeken worden naar de elementen genoemd onder B en C van het prijzenblad.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Beschrijvend document/Artikel 1.5.2 Gewenste situatie en scope van de opdracht

Vraag:

In de reiswereld worden andere aantallen gebruikt voor de ‘term groepsreis’ Wij hanteren het volgende: een groepsreis is vanaf 10 personen. Bent u bereid dit aan te passen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 30 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Formulier C1 Programma van Eisen/5.1

Vraag:

De wens van aanbestedende dienst is dat het verblijf ook standaard op rekening aangeboden dient te worden. Wilt u aan uw eis toevoegen, waar mogelijk? Niet elk hotel faciliteert dit, het kan ook per tarief verschillen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen:

P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op:

30 apr. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Formulier D Prijzenblad Internationale Dienstreizen

Vraag:

Kunt u bevestigen dat aanbestedende dienst het gebruik van zogenaamde (al dan niet zichtbare) markups op de netto prijzen van maar niet beperkt tot tickets, hotelboekingen en andere reis gerelateerde componenten niet toestaat? Door aan te geven dat dit niet is toegestaan geeft u aan te streven naar 100% netto levering waarbij enkel BSP rapportages van de airline kan voorzien in een juiste invulling door de reisagent.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.

Percelen:

P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op:

22 mei 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Formulier D Prijzenblad Internationale Dienstreizen

Vraag:

Dit gaat ook weer over de wachtkamervereenkomst. Wat als wij pas na een jaar de dienstverlening gaan leveren, mogen wij dan nog steeds de 48 maanden rekenen? De Booking tool is nl. wel ingericht gehouden.

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar de beantwoording op vraag 31.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 80
Onderwerp: Formulier D Prijzenblad Internationale Dienstreizen

Vraag:

Op het prijzenblad van Aanbestedende dienst ziet inschrijver een hybride prijsmodel, waar wij de voorkeur aangeven; een vergoedingsregeling die niet alleen gebaseerd is op een fee per persoon transactie, waarbij we samen met een realistisch maandbedrag en een lagere transactie fee per ticket kunnen aanbieden. Wij zien echter op dit moment geen mogelijkheid om een prijs in te vullen bij de cellen E32, 33, 34 en 35. Klopt het inderdaad dat u zo'n soort prijsmodel bedoelt?

Antwoord:

Uw aanname is onjuist. Aanbestedende dienst hanteert geen hybride prijsmodel.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 81
Onderwerp: Beschrijvend document/Artikel 1.5.2 Gewenste situatie en scope van de opdracht

Vraag:

Wat bedoelt aanbestedende dienst hier met binnenlandse reizen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bedoeld hiermee reizen startend en eindigend binnen de Nederlandse grenzen.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 82
Onderwerp: Beschrijvend document/Artikel 1.8 Wachtkamer/Bijlage 6 Wachtkamervereenkomst

Vraag:

De wachtkamervereenkomst duurt een heel jaar. In dat jaar dienen wij mensen, systemen en administratie in stand te houden. Het is in deze tijd van krapte op de arbeidsmarkt niet realistisch te veronderstellen, dat wij gedurende een jaar overvloedige medewerkers beschikbaar houden omdat ze misschien ingezet kunnen gaan worden. Bent u bereid deze eis en deze wachtkamervereenkomst te laten vervallen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
83

Onderwerp:

Formulier C2 Programma van Wensen/Gunningscriterium 3
Implementatieplan en service & dienstverlening

Vraag:

dienstverlening

Gezien de diverse onderwerpen waar u vraagt aandacht aan te besteden denken we dat 2 A4 weinig is, bent u bereid 3 A4 voor beantwoording beschikbaar te stellen en voor het implementatieplan zelf een bijlage voor het voorgestelde schema?

Antwoord:

Aanbestedende dienst staat toe dat inschrijver in wens 3, vier (4) pagina's aanlevert.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Formulier C1 Programma van Eisen/3.5

Vraag:

Voor de geldigheid van tarieven zijn wij afhankelijk van leveranciers. Per tarief kan de geldigheid van de offerte verschillen. Tarieven zijn pas gegarandeerd wanneer het ticket is uitgegeven. Bent u bereid uw reis aan te passen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar de beantwoording op vraag 21.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Formulier C1 Programma van Eisen/3.4

Vraag:
Wat is huidige reisbeleid van aanbestedende dienst?

Antwoord:
Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar de beantwoording op vraag 65.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Formulier C1 Programma van Eisen/3.1

Vraag:
Windows Phone bestaat niet meer, wilt u deze eis aanpassen? En wat bedoelt u precies met een backoffice omgeving?

Antwoord:
Windows Phone komt in eis 3.1 te vervallen. Aanbestedende dienst bedoeld met een Back office een team (bookingsteam) voor ondersteuning bij het boeken van meer complexe reizen.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Formulier C1 Programma van Eisen/2.4.17

Vraag:
Inschrijver slaat geen gegevens op. Bent u bereid dit aan te passen?

Antwoord:
Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
88 Formulier C1 Programma van Eisen/2.4.14

Vraag:
ISO 27001/2 kennen wij niet. Bedoelt u 27001?

Antwoord:
Uw aanname is juist.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
89 ARVODI 2018/Artikel 26.1

Vraag:
Beroepsaansprakelijkheid is in onze branche niet verzekeraar. Bent u bereid te volstaan met bedrijfsaansprakelijkheid?

Antwoord:
Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
90 ARVODI 2018/Artikel 21.3

Vraag:
Indirecte schade is ongebruikelijk gezien de aard van onze dienstverlening in onze branche. Het is ook niet redelijkerwijs verzekeraar. Schades zoals vermogensschade van de zakelijke opdrachtgever, wat vaak indirecte schades betreft zoals gevolgschade en gemiste opbrengsten, zijn bijvoorbeeld niet verzekeraar (beroepsaansprakelijkheid is niet verzekeraar). Bent u bereid om indirecte schade, waaronder gevolgschade en gemiste opbrengsten, uit te sluiten van de aansprakelijkheid?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
91

Onderwerp:
ARVODI 2018/Artikel 18.1

Vraag:

Inschrijver schiet reissommen voor bij de dienstverlening. Geboekte tickets worden bij inschrijver wekelijks geïncasseerd door de luchtvaartmaatschappijen. Deze voorgeschoten bedragen betreffen geen omzet van inschrijver en staan niet in verhouding tot de omzet van inschrijver, zijnde de transactie fees. Bent u bereid om een betalingstermijn van 7 dagen toe te passen?

Antwoord:

Een betalingstermijn van 7 dagen is voor NHL Stenden niet mogelijk. Wel tracht NHL Stenden zo snel mogelijk de facturen te voldoen.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Bijlage 5 Concept Verwerkersovereenkomst

Vraag:

U heeft een verwerkersovereenkomst bijgesloten. Wij zijn met betrekking tot het boeken van de reizen echter gegevens 'Verantwoordelijke' in plaats van 'Verwerker' aangezien wij in de praktijk de middelen van de verwerking zelfstandig moeten kunnen bepalen om onze dienstverlening uit te kunnen voeren. Net als de luchtvaartmaatschappijen, hotels, reserveringsystemen etc. dat zijn met betrekking tot de uitvoering van hun dienstverlening. Wij verzoeken u dan ook de Verwerkersovereenkomst niet van toepassing te verklaren. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst is het ermee eens dat Opdrachtnemer niet als verwerker maar als verantwoordelijke optreedt. Aanbestedende dienst stemt ermee in dat de Verwerkersovereenkomst niet van toepassing wordt verklaard. Echter eist Aanbestedende Dienst dat er na gunning een nadere overeenkomst wordt opgesteld waarin de winnende partij verklaart zich aan de AVG te houden en de door Aanbestedende Dienst verstrekte

persoonsgegevens uitsluitend te gebruiken voor het doel waarvoor deze bestemd zijn.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst Internationale Dienstreizen

Vraag:

U geeft aan dat de overeengekomen tarieven t/m 1 september 2026 vast en onveranderlijk zijn. Indexering is een onvermijdelijk gevolg van de hoge inflatie en de stijging in o.a. personeelskosten. U stelt dat indexering mogelijk is per 1 september 2026. Stemt opdrachtgever in met een indexering per 1 januari 2026?

Antwoord:

Aanbestedende dienst niet gaat akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Drie onbeantwoorde vragen

Vraag:

Er zijn drie vragen niet van een antwoord voorzien.

Antwoord:

Helaas is het, mede door de meivakantie, niet gelukt om drie vragen van een passend antwoord te voorzien. De inhoudsdeskundigen die hierover gaan hebben deze week verlof. Het gaat om vraag 45, 68 en 78. Aanbestedende dienst zal er zorg voor dragen dat deze vragen uiterlijk dinsdag 7 mei beantwoord zijn.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 30 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Online / offline prijzen

Vraag:

Naar aanleiding van uw eerste antwoorden zijn wij van mening dat Stenden zichzelf benadeelt door de bidders niet toe te staan verschillende boekingskosten toe te passen voor online en offline boekingen.

Als we een online boekingsvergoeding en offline boekingsvergoeding kunnen toepassen, krijgt u een concurrerender voorstel. Als we slechts één vergoeding voor beide kunnen vragen, moeten we ervan uitgaan dat alle boekingen offline zijn, omdat u het tegendeel niet kunt garanderen, en daarom zullen de offertes hoger zijn.

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar de beantwoording van vraag 3 van de NVI 1.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Vervolgvrage 62

Vraag:

Staat u, net als andere universiteiten, open voor betalingstermijnen van 14 dagen?

Antwoord:

NHL Stenden betaalt facturen zo spoedig mogelijk, maar betaling binnen 14 dagen is in de praktijk niet haalbaar voor NHL Stenden, derhalve niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Contract

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Vervolgvrage 66

Vraag:

Vraagt u toegang om het systeem te testen of een korte video met een overzicht van het systeem?

Antwoord:

"In het gunningscriterium 3 '3. Implementatieplan en service & dienstverlening ' vraagt inschrijver toegang om het systeem te testen (Demo

omgeving)."

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
98

Onderwerp:
NvI – Referentienummer 4

Vraag:

Groepsboekingen betreft een andere werkwijze en een andere workload. Bij groepsboekingen wordt er met een % gewerkt. Is Stenden bereidt te heroverwegen een aparte sectie op te nemen voor het opgeven van een aparte fee (percentage) voor groepsboekingen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. In 2023 waren er circa vijf groepsboekingen, vanwege dit geringe aantal acht aanbestedende dienst het niet proportioneel om dit op te nemen op het Prijzenblad.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
99

Onderwerp:
NvI – Referentienummer 29

Vraag:

Kan Stenden inzicht geven in het aantal boekers die toestemming hebben reisaanvragen in te dienen en hoeveel reizigers er zijn? Wanneer het aantal reizigers per jaar divers is, kan Stenden aangeven hoeveel reizigers er in 2023 namens Stenden op reis zijn geweest?

Antwoord:

Het aantal boekers betreft rond de 80 personen met daarboven 1 aanspreekpunt. In 2023 waren er 768 verschillende reizigers.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
100

Onderwerp:
NvI – Referentienummer 35

Vraag:

Op dit moment beschikt leverancier over een ISO 90001 certificaat, daarnaast AVG-certificeringen en een PCI-DSS certificaat. De systemen waarmee leverancier werkt beschikken allen over een ISO 27001 certificering. Leverancier zelf zal naar waarschijnlijkheid in het vierde kwartaal ISO 27001 gecertificeerd zijn. Leverancier vraagt Stenden te heroverwegen hiermee akkoord te gaan?

Antwoord:

Op het moment van inschrijven dient opdrachtnemer aantoonbaar te voldoen aan deze eis.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Contract

Ref.nr.
101

Onderwerp:

NvI – Referentienummer 37

Vraag:

Wat is de reden dat Stenden niet akkoord gaat met een periodieke nacalculatie?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft gekozen voor een vaste vergoeding per maand en dus niet op basis van het aantal geboekte dienstreizen.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Contract

Ref.nr.
102

Onderwerp:

NvI – Referentienummer 38

Vraag:

Wat is de reden dat Stenden niet akkoord gaat met een jaarlijkse herberekening?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft gekozen voor een vaste vergoeding per maand en dus niet op basis van het aantal geboekte dienstreizen. Aanbestedende dienst verwijst wel naar de indexeringmogelijkheid: artikel 7.2 van de concept raamovereenkomst.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Contract

Ref.nr. 103
Onderwerp: NvI – Referentienummer 39

Vraag:

Voor het berekenen van een eerlijke maandelijks management fee is het noodzakelijk om inzicht te hebben in de huidige workload die Stenden op jaarbasis van een reisagent wenst (percentage online vs. offline, verdeling van de het aantal transacties per service als hotelovernachtingen /reserveringen, aantal wijzigingen en refunds, aantal groepen en/of studiereizen, gebruik 24/7 dienst etc.).

Wij begrijpen dat niet alles inzichtelijk is, maar de huidige ter beschikking gestelde informatie is op basis van verwachtingen. Ook kunnen er geen rechten aan ontleend worden door Stenden, wordt aangegeven. Ons inziens dient er een eerlijke vergoeding voor de diensten die Stenden wenst af te nemen worden voorgesteld. De huidige leverancier heeft hier een groot voordeel, omdat zij wel alle gegevens inzichtelijk hebben over de afgelopen jaren en een voorstel op maat kunnen maken.

Wij willen Stenden vriendelijk verzoeken om meer gedetailleerde informatie te delen en transparant te zijn over de verwachtingen voor de komende jaren (blijven deze gelijk, of verwacht Stenden een groei of verandering in bijvoorbeeld het centraliseren van groeps-/studiereizen via de reisagent?)?

Daarnaast vragen wij Stenden te heroverwegen akkoord te gaan met een periodieke nacalculatie en een jaarlijkse herberekening? Graag wijzen wij Stenden erop ook zelf risico te lopen wanneer de boekingen teruglopen of er geen reizen plaatsvinden (als in de corona periode). Stenden betaald dan meer management fee, dan dat er daadwerkelijk wordt gereisd.

Antwoord:

De huidige beschikbare data is gebaseerd op wat aanbestedende dienst in het vorige jaar (2023) heeft afgenomen en de verwachting is dat hier geen radicale wijzigingen zullen optreden. In de toekomst kijken is echter lastig. Navraag leert dat het aantal annuleringen na boeking minimaal is, het exacte aantal hiervan ontbreekt. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de jaarlijkse herberekening en nacalculatie.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Contract

Ref.nr.
Onderwerp:

104

NvI – Referentienummer 51

Vraag:

Op de www.mvicriteria.nl/ wordt de aangegeven dat er minimaal 5% social return vereist is en een hoger percentage hoger gewaardeerd wordt. Kan Stenden inzicht geven in de onderdelen die in de rapportage over social return meegewogen worden voor de bepaling van het percentage?

Antwoord:

Van alle eisen die op <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#/13/6/nl> staan, geldt alleen de eis: 'Alleen trein aanbieden bij reisduur van minder dan 8 uur of reisafstand tot 500 km'. Alle andere eisen van de site kunnen buiten beschouwing worden gelaten.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen**Beantwoord op:** 22 mei 2024**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

105

Onderwerp:

NvI – Referentienummer 55

Vraag:

Gaat Stenden ermee akkoord dat er naast de beschrijving van wens drie er additioneel een concept implementatieplan gedeeld wordt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen**Beantwoord op:** 22 mei 2024**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

106

Onderwerp:

NvI – Referentienummer 65

Vraag:

Wat is de reden dat Stenden het reisbeleid pas na gunning wil delen met de winnende inschrijver? Hiermee heeft de huidige reisagent een voordeel ten opzichte van de andere inschrijvers. Wij willen Stenden vragen te heroverwegen het reisbeleid alsnog te delen om een juiste inschatting te maken voor implementatie. Is Stenden hiertoe bereid?

Antwoord:

Op dit moment wordt het reisbeleid herzien. De oude versie zal samen met de publicatie van de beantwoording van NVI2 worden gepubliceerd.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Gezien het grote aantal vragen voortvloeiend uit deze aanbesteding is een 3e NvI wenselijk. Gaat Stenden akkoord een 3e NvI toe te voegen aan de planning?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen

Vraag:

Opdrachtgever heeft nog niet alle vragen op eerste nota van inlichtingen beantwoord voor de deadline van de tweede vragenronde. Hierdoor wordt Inschrijver de mogelijkheid ontnomen om te reageren op deze antwoorden. Indien hier nog vragen uit voortkomen, krijgt Inschrijver de gelegenheid om deze nog te stellen ?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen
Beantwoord op: 22 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Concept Verwerkersovereenkomst 7.1

Vraag:

Opdrachtgever stelt dat verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 24 uur na kennisneming, Opdrachtgever moet informeren over een inbreuk met persoonsgegevens. Inschrijver vraagt

Opdrachtgever de tijdslimiet van 24 uur te laten vervallen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Concept Verwerkersovereenkomst 6.1 en 6.2

Vraag:

Opdrachtgever wil in bijlage A vast laten stellen hoe vaak Inschrijver zich moet laten auditen. Gaat Inschrijver ermee akkoord dat een Audit maximaal 1 maal per jaar mag plaatsvinden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Internationale Dienstreizen

Beantwoord op: 22 mei 2024

Label: Juridisch