



Aangepaste versie Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure "Reisarrangementen ten behoeve van missies"

Publicatiedatum oorspronkelijke versie:	19 juli 2024
Publicatiedatum aangepaste versie:	13 september 2024
Status:	Definitief
Referentie:	202311003

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	5
1. Inleiding.....	8
1.1 Aanbestedende dienst en IUC-EZ.....	8
1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding.....	8
1.3 Tijdspad	8
2. Opdrachtomschrijving.....	9
2.1 Beschrijving en doel van de opdracht.....	9
2.2 Percelen	13
2.3 Looptijd van de Overeenkomst.....	13
2.4 Omvang van de opdracht.....	14
3. Eisen ten aanzien van de opdracht	15
3.1 Eisen met betrekking tot de opdracht	15
3.2 Eisen met betrekking tot reisalternatieven	16
3.3 Eisen met betrekking tot beschikbaarheid en bereikbaarheid	16
3.4 Financiële eisen.....	16
3.5 Eisen informatievoorziening en –systemen	17
3.6 Eisen managementrapportages en overleg	17
3.7 Eisen met betrekking tot de prijsopbouw van het reisvoorstel.....	17
3.8 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven	18
3.9 Eisen met betrekking tot belastingen	19
3.10 Eisen met betrekking tot de facturatie	20
3.11 Eisen met betrekking tot MVOI.....	21
3.12 Eisen met betrekking tot social return.....	22
4. Eisen aan Inschrijver	24
4.1 Inleiding.....	24
4.2 Uitsluitingsgronden.....	24
4.3 Geschiktheidseisen	24
4.3.1 Financiële en economische draagkracht.....	24
4.3.2 Referentiegegevens (technische bekwaamheid).....	25
4.3.3 Certificering	26
4.4 Uittreksel beroeps- of handelsregister	26
5. Wensen en beoordeling	28
5.1 Inleiding.....	28
5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit (80 punten)	28
5.2.1 Wensen ten aanzien van kwaliteitsborging, flexibiliteit en continuïteit	28

5.2.2	<i>Wensen ten aanzien van transparante prijsopbouw</i>	29
5.2.3	<i>Wensen ten aanzien van kwaliteit casebeschrijving</i>	29
5.2.4	<i>Wensen ten aanzien van duurzaamheid</i>	29
5.3	Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw	29
5.4	Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen	30
5.4.1	<i>Beoordeling van kwalitatieve wensen</i>	30
5.4.2	<i>Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven (20 punten)</i>	30
6.	Beoordeling Inschrijving	34
6.1	Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving	34
6.2	Beoordelen eisen van de opdracht	34
6.3	Beoordelen wensen van de opdracht	34
6.4	Bepaling definitieve totale eindscore	34
6.5	Beoordelen bewijsmiddelen	34
7.	Procedure Inschrijving	36
7.1	Akkoordverklaring	36
7.2	Planning	36
7.3	Procedure algemeen	36
7.3.1	<i>Communicatie</i>	36
7.3.2	<i>eHerkenning</i>	36
7.3.3	<i>Vragen en inlichtingen</i>	36
7.3.4	<i>Gestanddoeningstermijn en Inschrijving</i>	37
7.3.5	<i>Varianten</i>	37
7.3.6	<i>Kosten van de Inschrijving</i>	37
7.3.7	<i>Stopzetten aanbesteding</i>	37
7.3.8	<i>Rangorde documenten</i>	37
7.3.9	<i>Informatie over verplichtingen Inschrijver</i>	37
7.3.10	<i>Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers</i>	38
7.3.11	<i>Tegenstrijdigheden of bezwaren</i>	38
7.3.12	<i>Klachtenregeling</i>	38
7.3.13	<i>Beslechting van geschillen</i>	38
7.3.14	<i>Indiening van de Inschrijving</i>	38
7.3.15	<i>Vorm en inhoud van de Inschrijving</i>	39
7.3.16	<i>Rechtsgeldige ondertekening</i>	39
7.3.17	<i>Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen</i>	40
7.3.18	<i>Eén Inschrijving</i>	41
7.3.19	<i>Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging</i>	41
7.3.20	<i>Communicatie en taal</i>	41
7.3.21	<i>Algemene voorwaarden</i>	41

7.3.22	<i>Contractvoorwaarden</i>	42
7.3.23	<i>Toelichting op en verificatie van de Inschrijving</i>	42
7.3.24	<i>Mededeling gunningsbeslissing</i>	42
7.4	Nadere gunning onder de Overeenkomst	42
7.4.1	<i>Opdrachten binnen Overeenkomst</i>	42
7.4.2	<i>Gunning opdrachten binnen Overeenkomst</i>	43
Bijlagen.....		44

Begripsbepalingen

Aanbestedende dienst	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, onderdeel van het ministerie van Economische Zaken.
Aanbestedingsdocument	Dit document, inclusief bijlagen.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012.
Algemene Rijksvoorwaarden	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018).
Economisch meest voordelige Inschrijving	De Inschrijving die op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding de hoogste definitieve totale eindscore heeft behaald.
Geschiktheidseisen	De eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
High level personen	Politici, hoge ambtenaren, CEO's en andere personen met veel maatschappelijk aanzien.
Inkomende missies	Geheel van activiteiten ten behoeve van een inkomende delegatie uit het buitenland. Organisatie wordt geheel of gedeeltelijk uitbesteed of in eigen beheer van RVO uitgevoerd. Nadere opdracht betreft over het algemeen groepsboekingen in opdracht van RVO.
Inschrijver	De geïnteresseerde(n) die een Inschrijving heeft/hebben ingediend of van plan is/zijn een Inschrijving in te dienen. Waar in dit document "u" wordt gebruikt, wordt hier Inschrijver mee bedoeld.
Inschrijving	Een door een Inschrijver ingediende offerte op dit Aanbestedingsdocument.
IUC-EZ	Het Inkoop Uitvoering Centrum van EZ, ondergebracht bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), onderdeel van het ministerie van Economische Zaken, is procesbegeleider voor deze aanbesteding.
MVOI	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen.
Nadere overeenkomst	De schriftelijke overeenkomst die op grond van de raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gesloten.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin de gestelde vragen met antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen. Hieronder vallen ook de vragen en antwoorden die verstuurd zijn via TenderNed.
Officiële delegatie	De meereizende bewindspersoon en begeleidende ambtenaren uit de officiële delegatie.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de minister van Economische Zaken, die ten behoeve van de

	Aanbestedende dienst met Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
Opdrachtnemer	De partij met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit.
Overeenkomst	De schriftelijke raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen overheidsopdrachten (Nadere overeenkomsten) zijn vastgelegd.
Reisagent	De partij die Reisarrangementen aanbiedt ten behoeve van de organisatie van Inkomende en Uitgaande missies/bezoeken. NB de Reisagent is niet de (externe) uitvoerder/organisator van de missie, voor deze dienstverlening is bovendien een separate raamovereenkomst.
Reisarrangement	Een samenhangend geheel van activiteiten waaronder mogelijk kunnen vallen: vluchten, overnachtingen, individueel transport, collectief transport en/of andere diensten ten behoeve van de organisatie van Inkomende of Uitgaande missies. Hiervoor genoemde wordt individueel door deelnemers of als groepsarrangement door RVO geboekt. Het kan voorkomen dat deelnemers vanuit verschillende locaties moeten reizen.
Spoedaanvraag	Een aanvraag waarbij de boeking binnen 24 uur aangeleverd moet zijn bij Opdrachtnemer.
Uitgaande missies	Geheel van activiteiten ten behoeve van een uitgaande delegatie naar het buitenland. Wordt door RVO in eigen beheer georganiseerd of geheel of gedeeltelijk uitbesteed. Betreft over het algemeen individuele boekingen voor individuele deelnemers. De Reisagent kan een rechtstreekse zakelijke overeenkomst aangaan met de individuele deelnemers voor hun Reisarrangement. Opdrachtgever is hierbij niet betrokken en draagt geen primaire en/of financiële verantwoordelijkheid. De Reisagent kan bij Uitgaande missies daarentegen ook een rechtstreekse overeenkomst aangaan met RVO.
Uitsluitingsgrond	Een omstandigheid die de (persoon van de) Inschrijver zelf betreft en die leidt tot uitsluiting van zijn deelname aan de aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Een verklaring waarin de Inschrijver verklaart aan de in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' gestelde eisen te voldoen door middel van het invullen en ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.
Verwerkersovereenkomst	Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten overeenkomst die ziet op de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer.

Wijziging(en)

Alle aanpassingen ten opzichte van het oorspronkelijk uitgevraagde Reisarrangement, zoals (maar niet uitsluitend) wijzigingen in aantal deelnemers, gewijzigde locatie en reisdata.

1. Inleiding

Het voor u liggende Aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor het organiseren van Reisarrangementen ten behoeve van missies, te weten Inkomende missies en Uitgaande missies.

U wordt uitgenodigd om op basis van dit Aanbestedingsdocument een Inschrijving in te dienen.

1.1 Aanbestedende dienst en IUC-EZ

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd in opdracht van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Het Inkoop en Uitvoeringscentrum van het Ministerie van Economische Zaken (IUC-EZ) treedt tijdens deze aanbesteding op als procesbegeleider.

RVO, onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken, stimuleert ondernemers bij duurzaam, agrarisch, innovatief en internationaal ondernemen met subsidies, het vinden van zakenpartners, kennis en het voldoen aan wet- en regelgeving. Het doel is om kansen van ondernemers te vergroten en hun positie te versterken. RVO werkt in opdracht van ministeries en de Europese Unie.

Verdere informatie over RVO is te vinden op: www.rvo.nl.

1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding

In 2022 heeft een Europese aanbesteding plaatsgevonden voor de dienstverlening waar deze aanbesteding betrekking op heeft. De maximale financiële waarde van de huidige raamovereenkomst is eerder bereikt dan de einddatum van het contract, waardoor nu een nieuwe Europese aanbesteding gestart is. Hoofdstuk 2 van dit document bevat meer informatie over de onderliggende opdracht.

1.3 Tijdsplan

Voor deze aanbesteding is onderstaand termijnschema van toepassing.

19 juli 2024	Verzenden publicatie, start inschrijvingstermijn
30 augustus 2024, 10:00 uur	Sluiting vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver over dit Aanbestedingsdocument, de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden) en voor het doen van tekstvoorstellen door Inschrijver op de concept Overeenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden)
13 september 2024	Verzenden Nota van Inlichtingen
24 september 2024, 10:00 uur	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen en vervolgens openen Inschrijvingen door Aanbestedende dienst
24 september 2024 t/m 11 oktober 2024	Beoordelen Inschrijvingen
22 oktober 2024	Verzenden mededeling gunningsbeslissing
6 november 2024	Uiterste datum voor het door de winnende Inschrijver aanleveren van de door de Aanbestedende dienst gevraagde bewijsmiddelen
11 november 2024	Uiterste datum voor het stellen van vragen en/of het vragen om een voorlopige voorziening inzake de mededeling gunningsbeslissing
1 februari 2025	Ingangsdatum Overeenkomst

De Aanbestedende dienst kan, indien omstandigheden naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daartoe aanleiding geven, de genoemde termijn(en) wijzigen. In dat geval wordt/worden de nieuwe termijn(en) tijdig digitaal kenbaar gemaakt.

2. Opdrachtomschrijving

2.1 Beschrijving en doel van de opdracht

Deze opdracht betreft het organiseren van (onderdelen van) Reisarrangementen en/of vervoer door een Reisagent ten behoeve van (zakelijke) deelnemers van Uitgaande missies en/of Inkomende missies. Het betreft individuele reizen en groepsreizen, waarbij een groep bestaat uit minimaal twee (2) personen die volledig of gedeeltelijk een gezamenlijk programma volgen. Deelnemers betreffen altijd personen die niet in dienst zijn bij RVO. Uitdrukkelijk buiten de scope van deze opdracht vallen Reisarrangementen voor intern personeel van RVO.

RVO organiseert in opdracht van diverse ministeries en andere overheidsinstanties *uitgaande handels bevorderende missies* naar of gericht op het buitenland en missies gericht op andere vormen van (thematische) samenwerking tussen Nederland en het buitenland. Uitgaande missies hebben een business-to-business-karakter en staan in sommige gevallen onder leiding van bewindslieden of hoge ambtenaren.

Tevens vinden *Inkomende missies* van buitenlandse (zaken-)delegaties aan Nederland plaats, al dan niet onder leiding van een buitenlandse minister of hoge ambtenaar (High level personen), waarvoor een programma moet worden georganiseerd. Deze missies zijn economisch van aard en/of gericht op publieksdiplomatie.

Ten slotte is er behoefte aan dienstverlening rondom reizen/missies niet zijnde Inkomende of Uitgaande missies - en het verlenen van aanverwante diensten, waar *fullservice dienstverlening* verwacht wordt van de Reisagent. Het gaat hier niet altijd om een enkele activiteit maar om Reisarrangementen voor een groep deelnemers voor meerdere activiteiten in dezelfde context over een langere periode. Naast de Reisarrangementen (tickets waaronder vlieg- en treintickets, accommodatie en lokale logistiek) kan er in beperkte mate sprake zijn van diensten in de aard van een evenementenbureau (catering, tickets voor een beurs of conferentie en afstemming / samenwerking met derden). Het uitgangspunt is dat de diensten altijd duidelijk en helder zijn gedefinieerd dat de verantwoordelijkheid en risico's altijd bij de Opdrachtgever liggen. Door de verscheidenheid en het ad hoc karakter wordt meer maatwerk, servicegerichtheid en flexibiliteit verlangd. De nadruk ligt wellicht meer op de kwaliteit van de dienstverlening dan op de kosten. Er zal sprake zijn van een meer diverse dienstverlening, uit te voeren door een samengesteld team in een meer projectmatige manier van werken. Er is ook ruimte voor eigen initiatief en meedenken. Het reisbureau is onderdeel van de projectorganisatie en neemt ook deel aan frequent overleg met de betrokken partijen.

In het algemeen worden door RVO een drietal soorten Inkomende en Uitgaande missies onderscheiden waarbij de diensten van een Reisagent wel of niet kunnen worden ingezet:

1. Missies volledig uitbesteed door RVO aan externe missieorganisator;
2. Missies gedeeltelijk uitbesteed door RVO aan externe missieorganisator;
3. Missies in eigen beheer van RVO zelf.

1. Missies volledig uitbesteed

Deze missies worden meestal in opdracht van RVO door een externe marktpartij (uit een andere raamovereenkomst genaamd Missies en evenementen) uitgevoerd. Deze partij is verantwoordelijk voor de gehele logistieke organisatie van de missie, inclusief het aanbieden van Reisarrangementen. Dit type missies vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

2. Missies gedeeltelijk uitbesteed door RVO aan een externe marktpartij

Bij deze missies wordt een deel van de organisatie, het inhoudelijke programma, al dan niet in opdracht van RVO, door een externe marktpartij (uit een andere raamovereenkomst genaamd Missies en evenementen) uitgevoerd. Aanvullend hierop kan een Reisagent worden verzocht (delen van) een Reisarrangement aan te bieden. In dit geval kan een samenwerking vereist zijn met de inhoudelijke verantwoordelijke.

3. Missies in eigen beheer van RVO zelf

Deze Uitgaande en Inkomende missies worden door RVO in eigen beheer georganiseerd. Onder de organisatie van een missie wordt zowel de organisatie van het inhoudelijke programma als de bijbehorende logistiek verstaan. RVO is hierbij het uitvoerend en coördinerend orgaan, heeft de projectleiding en organiseert de missie in samenwerking met de Posten Buitenlandse Dienst

(ambassades, consulaten-generaal, consulaten en Netherlands Business Support Offices), hierna te noemen PBD, de lokale organisatiepartner van RVO.

Voor zowel gedeeltelijke uitbesteding (2) als in eigen beheer (3) bepaalt RVO per missie of zij (gedeeltelijk) gebruik wil maken van de diensten van de Reisagent. Inzet van de Reisagent is daarmee dus niet vanzelfsprekend. Indien de Reisagent wordt ingeschakeld kan dat zijn voor:

- Het aanbieden van een volledig Reisarrangement, te weten: een voorstel voor de buitenlandse en/of binnenlandse vluchten en hotelovernachtingen en/of transfers van en naar de luchthaven voor individuele deelnemers en/of de projectleider RVO en/of de zakelijk missieleider (indien van toepassing).
- Het aanbieden van één of meerdere onderdelen van een Reisarrangement, bijv. alleen een hotelovernachting(en) of alleen vluchten.
- Het aanbieden van de Reisagent als reispartner voor ondersteuning bij het boeken van reis en verblijf zonder dat hier een expliciet Reisarrangement aan verbonden wordt.

RVO behoudt zich in alle situaties het recht voor om één of meerdere of alle onderdelen van het Reisarrangement rechtstreeks aan deelnemers aan te bieden, ook wanneer de Reisagent wel wordt ingeschakeld.

Indien de Reisagent wordt ingeschakeld is het volgende van toepassing in geval van:

1. Perceel 1 - Inkomende missies:

- Hoewel de Reisagent in de meeste gevallen een rechtstreekse zakelijke overeenkomst aangaat met RVO, dienen de kosten van onderdelen als vliegtickets en overnachtingen mogelijk door vooraf aangemerkte deelnemers zelf aan luchtvaartmaatschappij en/of hotel te worden betaald. Echter, in sommige gevallen kan het zijn dat er een rechtstreekse zakelijke overeenkomst met RVO wordt aangegaan en Opdrachtgever wel de primaire en/of financiële verantwoordelijkheid draagt;
- De Reisagent kan blokboekingen aanbieden voor hotels, waarbij of RVO of de deelnemers zelf deze kosten betalen.
- Het Reisarrangement van een eventuele Officiële delegatie, High level of VIP kan ook onder de opdracht voor een Reisarrangement vallen;
- De Reisagent kan incidenteel gevraagd worden om een individuele boeking (transactie) te regelen;
- Er kan advies gevraagd worden over locaties, logistieke haalbaarheid, et cetera;
- Reisagent kan incidenteel gevraagd worden om aan te zitten bij overleggen met betrekking tot de logistiek van de missie;
- Het aantal Wijzigingen is doorgaans hoger dan het aantal Wijzigingen ten behoeve van perceel 2 en 3;
- De boekingskosten die de Reisagent in rekening brengt worden berekend op basis van de in te zetten uren door de Reisagent ten behoeve van het volledige groepsarrangement;
- De wijzigingskosten worden berekend op basis van de in te zetten uren door de Reisagent ten behoeve van de te voeren Wijziging. Voor Wijzigingen geldt hetzelfde uurtarief als voor de (initiële) boekingskosten zoals genoemd in de vorige bullet.

2. Perceel 2 - Uitgaande missies:

- De Posten Buitenlandse Dienst (PBD) adviseren RVO over hotels en maken, op verzoek, prijsafspraken met het hotel en/of plaatsen een aantal kamers in optie. Als RVO besluit de Reisagent in te schakelen voor het hotelarrangement dan neemt de Reisagent de geopteerde kamerblokken van de PBD over of maakt gebruik van de met het hotel afgesproken boekingsinstructie;
- De Reisagent gaat in de meeste gevallen een rechtstreekse zakelijke overeenkomst aan met de individuele deelnemers voor hun Reisarrangement. Opdrachtgever is hierbij niet betrokken en draagt geen primaire en/of financiële verantwoordelijkheid. Echter, in sommige gevallen kan het zijn dat er een rechtstreekse zakelijke overeenkomst met RVO wordt aangegaan en Opdrachtgever wel de primaire en/of financiële verantwoordelijkheid draagt;

- Onder de opdracht valt in principe niet het Reisarrangement van de Officiële delegatie: de meereizende bewindspersoon en begeleidende ambtenaren uit de Officiële delegatie. Uitzonderingen daarop zijn echter wel mogelijk;
- De Reisagent kan incidenteel gevraagd worden om een individuele boeking (transactie) te regelen;
- Er kan advies gevraagd worden over locaties, logistieke haalbaarheid, et cetera;
- De Reisagent kan incidenteel gevraagd worden te ondersteunen bij het regelen van visa – al dan niet via een visumdienst - waarbij mogelijk de kosten hiervoor worden doorberekend aan de betreffende persoon;
- De boekingskosten die de Reisagent in rekening brengt zijn een vast percentage van de totale kosten van het individuele Reisarrangement waarbij tevens een maximumbedrag geldt (zie voor verdere toelichting hoofdstuk 5.4.2);
- De Reisagent rekent geen wijzigingskosten met uitzondering van eventuele annuleringskosten en tariefswijzigingen die de Wijziging met zich meebrengt (denk aan kosten die derden bij de Reisagent in rekening brengen bij die Wijziging);
- Boeking voor externe personen, niet zijnde deelnemers aan de missie (zoals een missieleider), kunnen ook via de Reisagent lopen.

3. Perceel 3 – Reizen met fullservice dienstverlening

- RVO is verantwoordelijk voor het logistiek faciliteren waarbij mogelijk direct door de Reisagent over operationele zaken dient te worden afgestemd met derden;
- De aard van de te faciliteren reisbewegingen is divers, het kan gaan om (grotere) groepen van personen naar een of meerdere locaties, maar ook om een persoon of meerdere naar verschillende locaties over een langere periode (bijvoorbeeld 1 jaar);
- Het kan zijn dat de reizen over een langere periode plaatsvinden en dat de Reisagent tevens contact hierover onderhoudt en afstemt met derden. Hierbij wordt een consistente dienstverlening verlangd;
- Het Reisarrangement van een eventuele Officiële delegatie, High level of VIP kan ook onder de opdracht voor een Reisarrangement vallen;
- Er kan behoefte zijn aan een diversiteit in lokaal vervoer, dit kan gaan om diversiteit in vervoersmiddelen maar ook om diversiteit in individuele reizen, denk aan verschillende aankomsttijden;
- Er kan advies gevraagd worden over locaties, logistieke haalbaarheid, et cetera;
- De Reisagent wordt verondersteld te beschikken over een netwerk van lokale vertegenwoordigers of agenten;
- Aanwezigheid van de Reisagent op locatie kan gewenst zijn ten behoeve van de coördinatie en wanneer er sprake is van een grote diversiteit aan reizen;
- Er kan sprake zijn van het vergoeden of anderszins dekken van kosten van reizen (tickets zoals vlieg- en treintickets) reeds betaald door derden of het louter financieel administratief overnemen van derden van een cateringcontract of andere diensten waarbij RVO als Opdrachtgever de volledige verantwoordelijkheid blijft dragen en toeziet op de kwaliteit van deze diensten van derden;
- Er kan sprake zijn van medefinanciering van de reizen en aanverwante zaken door een derde partij (bijvoorbeeld een subsidie van een buitenlandse stichting). In dat geval kan de Reisagent worden gevraagd passend te accommoderen;
- De Reisagent kan worden gevraagd om een tailor made en een zeer klantgerichte en persoonlijke dienstverlening (het gaat hier om persoonlijk contact en niet het invullen van een standaard formulier);
- Er kan sprake zijn van het verzorgen van entreekaarten of anderszins, ook op individuele (dit is in tegenstelling tot de andere twee percelen) basis;
- Er kan sprake zijn van het direct vergoeden (uitbetalen) van reisdeclaraties van derden (bv lokale taxikosten, lunches of anderszins);
- RVO kan meerdere evenementen in één opdracht samenvatten;
- De Reisagent wordt geacht proactief mee te kunnen denken over praktische logistieke zaken al dan niet in samenwerking met een evenementenbureau. Mogelijk wordt in beperkte mate gevraagd mate om ondersteuning door het de Reisagent bij werkzaamheden die in de aard liggen van een evenementenbureau. De Reisagent

demonstreert een open en bereidwillige houding ten aanzien van aangelegenheden die nog niet waren voorzien en waarbij een beroep wordt gedaan op de Reisagent;

- De Reisagent kan overzichten (waaronder vluchtschema's) verstrekken ten behoeve van de event organisatie;
- De Reisagent kan deelnemen aan (Engelstalig) overleg met de betrokken organisaties;
- In voorkomend geval kan de Reisagent in de context van de RVO opdracht ook faciliteren voor een reiziger of derde partij waarbij de kosten direct voor rekening van deze persoon / partij komen;
- De Reisagent kan incidenteel gevraagd worden te ondersteunen bij het regelen van visa – al dan niet via een visumdienst - waarbij mogelijk de kosten hiervoor worden doorberekend aan de betreffende persoon.

Algemene dienstverleningsonderdelen

Naast bovengenoemde onderdelen kan de Reisagent ten behoeve van zowel perceel 1, 2 als 3 worden ingeschakeld voor de volgende dienstverleningsonderdelen:

Luchtvaart/Trein/Hotel/Autohuur/Ferryboten:

- Reserveren/Uitgifte ticket (via GDS/non-GDS) inclusief alternatieven;
- Wijziging voor ticketing;
- Refund ticket/ refund Tax only;
- Revalidatie ticket;
- Exchange ticket;
- Annulering voor ticketuitgifte;
- Registratie van –en- reserveringen met "Spaarprogramma's" van Leveranciers;
- Garanties op beste voorwaarden (expert service);
- Rechtstreeks contact onderhouden met hotels t.a.v. boekingen, tekenen van contracten; voor optionele reserveringen en blokreserveringen van kamers;
- Reserveren vervoersmiddelen voor individueel en/of collectief VIP vervoer;
- Tickets voor openbaar vervoer (OV), voor zover mogelijk;
- In uitzonderlijke (nood)gevallen kan RVO aan Opdrachtnemer opdracht geven om een vliegtuig te charteren.

Diensten:

- Reisbescheiden digitaal en/of hardcopy ter beschikking stellen;
- Reisbescheiden op alternatieve luchthavens;
- Versturen boekingsbevestiging naar reiziger/ secretariaat of andere (bijv. visum) afdeling van de Opdrachtgever/deelnemers;
- Check op juistheid reizigersprofiel bij reservering;
- Afhandeling klachten m.b.t. externe leveranciers;
- Taxi/Limousine/gedeelde taxi voor en/of na vlucht in Nederland en buitenland;
- Voucher afgifte/toeslag/billback;
- Reserveren overbagage en/of afwijkende bagage;
- Correspondentie en benaderen van reizigers/boekers over Reserveringen en Status;
- Ondersteunen bij of verzorgen van visumaanvragen;
- Verstrekken informatie over benodigde vaccinaties;
- Klachtenregistratiesysteem
- Klachten: Afhandeling claims - realiseren compensatie voor reiziger;
- Beschikbaar stellen van professionele tourmanagers ter plaatse of in Nederland voor begeleiding tijdens de missie;
- Vervoer (collectief en individueel);
- Zalen (inclusief audiovisuele middelen en catering) voor bijeenkomsten;
- Het boeken van groepslunches en diners;
- Entreekaarten/tickets voor (culturele) activiteiten (zoals beurzen, museumbezoeken en rondvaarten);
- Tolkapparatuur (het huren van headsets en microfoon);
- Visa (het ondersteunen bij verkrijging van);
- In uitzonderlijke gevallen het organiseren van een reisverzekering voor de deelnemers;

- Indien gewenst door de Opdrachtgever het beschikbaar stellen van professionele tourmanagers voor begeleiding tijdens de missie.

Programma onderdelen:

- Reserveren van locaties en inkopen van benodigde catering voor collectieve evenementen;
- Reserveren en inkopen van groepslunches en diners;
- Reserveren en inkopen van entreekaarten/tickets voor (culturele) uitstapjes en programmaonderdelen (zoals, maar niet beperkt tot, beurzen, museumbezoeken en rondvaarten);
- Huren van tolkapparatuur (headsets en microfoon);
- Onderhouden contact met aanbieders van bovengenoemde diensten;
- Onderhouden contact met en informatieverstrekking over deze diensten aan RVO en/of externe missieorganisator.

Managementinformatie:

- Managementinformatie en account reviews;
- Inrichtingen en onderhoud systemen;
- Rapportage op maat maken – ontwikkelingskosten;
- Rapportage compensatieprogramma's;
- Ad hoc rapportages.

Met het sluiten van de raamovereenkomsten beoogt Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst de deelnemers een kwalitatief goed Reisarrangement (of onderdelen daarvan) te kunnen laten aanbieden door een professionele organisatie.

2.2 Percelen

De aanbesteding is onderverdeeld in de volgende percelen:

Perceel 1: Inkomende missies (groepsverband – minimaal twee personen);

Perceel 2: Uitgaande missies (groepsverband – minimaal twee personen);

Perceel 3: Reizen met fullservice dienstverlening (zowel individueel als groepsverband – minimaal twee personen).

Zie voor een omschrijving van de werkzaamheden per perceel paragraaf 2.1.

Een Inschrijver kan zich inschrijven voor meerdere percelen en dus ook meerdere percelen gegund krijgen.

2.3 Looptijd van de Overeenkomst

De Aanbestedende dienst is per perceel voornemens over te gaan tot het sluiten van een Overeenkomst met een looptijd van twee (2) jaar met, éénzijdig door de Aanbestedende dienst uit te oefenen, twee (2) maal de optie tot verlenging van twee (2) jaar. De totale maximale looptijd van de Overeenkomst komt hiermee op zes (6) jaar.

In verband met een lange implementatieperiode ten behoeve van de overgang van de nieuwe leverancier(s) en daarbij behorende procedures, wordt een maximale contractperiode van zes (6) in plaats van vier (4) jaar toegepast. Ervaring (kijkend naar voorgaande raamovereenkomsten voor Reisarrangementen) leert dat er behoorlijk wat tijd kan gaan over het volledig implementeren van de nieuwe werkwijze voor beide contractpartijen. Zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemerskant is het dan ook praktisch en gewenst om de maximale contractperiode voor zes (6) jaar, opgedeeld in verlengingsopties, vast te leggen.

Bij (een dreigende) overschrijding van de maximale waarde van een perceel conform de financiële administratie van Opdrachtgever heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst voor dat perceel eenzijdig op te zeggen zonder Opdrachtnemer hiervoor schadeloos te stellen, in welke vorm dan ook. Zie verder hierover het gestelde in de (concept) Overeenkomst.

De Aanbestedende dienst wenst met één Inschrijver per perceel een Overeenkomst te sluiten.

2.4 Omvang van de opdracht

De onder de Overeenkomsten (inclusief optie jaren) af te nemen totale maximale waarde is:

Perceel	Maximale waarde exclusief Nederlandse btw en inclusief lokale* btw
Perceel 1 - Inkomende missies	€ 4.900.500,-
Perceel 2 - Uitgaande missies	€ 4.152.000,-
Perceel 3 - Reizen met fullservice dienstverlening	€ 3.600.000,-

**indien van toepassing*

De maximale totale opdrachtwaarde wordt jaarlijks geïndexeerd aan de hand van het volgende indexcijfer van CBS: *"Dienstenprijzen: Commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 (Dienstenprijsindex (DPI)) - 79: Reisbureaus, reisorganisatoren, reserveringsbureaus en aanverwante diensten"*.

Deze indexatie vindt plaats om het risico van de inflatie en ten gevolge daarvan het voortijdig uitnutten van de maximale opdrachtwaarde te beperken.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke afname aanmerkelijk lager kan liggen dan hierboven aangegeven. Dit komt omdat er sprake is van een aantal onzekere factoren die van invloed zijn op de afname:

- Factoren die van invloed zijn op het aantal missies en/of reisbewegingen, denk aan de toename van digitale bijeenkomsten;
- Bezuinigingen die kunnen leiden tot een lager aantal missies en/of reisbewegingen;
- Politieke beslissingen die leiden tot een lager aantal missies en/of reisbewegingen.

3. Eisen ten aanzien van de opdracht

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die de Aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en aan de prijzen en tarieven.

Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen die in dit Aanbestedingsdocument zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven, incl. evt. overeengekomen indexeringen, gestand zult doen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat uw Inschrijving niet verder wordt beoordeeld en dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

3.1 Eisen met betrekking tot de opdracht

- 3.1.1 Inschrijver is in staat alle operationele activiteiten uit te voeren die met internationale zakelijke reizen c.q. uitgaande en Inkomende missies samenhangen, uitgezonderd die diensten die door Opdrachtgever zelf worden verzorgd.
- 3.1.2 Inschrijver is in staat transparante (individuele of groeps-) reisvoorstellen met gericht advies te doen aan de individuele deelnemers van groepsreizen en RVO (vlieguren, treinreizen, hotelovernachtingen, autohuur, luchthaventaxi's, ferry-overtochten en eventuele toeslagen en kortingen).
- 3.1.3 Inschrijver is in staat een compleet servicepakket op het gebied van de organisatie van internationale individuele reizen en groepsreizen te leveren zoals in hoofdstuk 2 van dit Aanbestedingsdocument is toegelicht.
- 3.1.4 Inschrijver verklaart dat voordelen en kortingen van (blok)boekingen voor vluchten en overnachtingen altijd ten gunste komen van de deelnemers dan wel Opdrachtgever.
- 3.1.5 Inschrijver verplicht zich een door een Post Buitenlandse Dienst (ambassade, consulaat) genomen optie voor hotelaccommodatie met gunstige voorwaarden ten behoeve van de missie over te nemen.
- 3.1.6 De reisvoorstellen van Inschrijver dienen transparant te zijn en alle voordelen en kortingen dienen zichtbaar te zijn in de offerte.
- 3.1.7 Voor elk reisvoorstel onder deze overeenkomst wijzen Inschrijver en Opdrachtnemer ieder een vast aanspreekpunt (accountmanager) aan met een plaatsvervanger.
- 3.1.8 Inschrijver is in staat, indien gewenst en aangegeven door Opdrachtgever, professionele tourmanagers ter plaatse of in Nederland ter beschikking te stellen voor begeleiding tijdens de missie.
- 3.1.9 Inschrijver verklaart de beschikking te hebben over een professioneel netwerk waarmee wereldwijd groepsreizen kunnen worden aangeboden en begeleid.
- 3.1.10 Inschrijver kan toegang tot (VIP-)lounges op Nederlandse en buitenlandse vliegvelden verzorgen.
- 3.1.11 Inschrijver zorgt voor faciliteiten voor het last minute ophalen/aanleveren van reisbescheiden, paspoorten, visa e.d.
- 3.1.12 Inschrijver verzorgt/ondersteunt desgevraagd visumaanvragen.
- 3.1.13 Voor Opdrachtgever moet het niet mogelijk zijn om het aangeboden Reisarrangement gemakkelijk zelf voor een lagere prijs (met een verschil groter dan 10 procent) te vinden, binnen een termijn van 48 uur tegen dezelfde voorwaarden en condities. Dit geldt niet voor Spoedaanvragen.

3.1.14 Opdrachtnemer biedt een assortiment dat niet beperkt is tot haar eigen leveranciers waar Opdrachtnemer een overeenkomst mee heeft.

3.1.15 Opdrachtnemer reserveert reisaanvragen maximaal binnen drie werkdagen.

3.1.16 Opdrachtnemer reserveert Spoedaanvragen binnen 24 uur.

Aanvullende eisen met betrekking tot de opdracht ten aanzien van perceel 3:

3.1.17 De Reisagent is onderdeel van de projectorganisatie en neemt ook deel aan frequent overleg met de betrokken partijen.

3.1.18 De Reisagent wordt verondersteld te beschikken over een netwerk van lokale vertegenwoordigers of agenten.

3.1.19 Aanwezigheid van de Reisagent op locatie kan gewenst zijn ten behoeve van de coördinatie en wanneer er sprake is van een grote diversiteit aan reizen.

3.1.20 De Reisagent kan worden gevraagd om een tailor made en een zeer klantgerichte en persoonlijke dienstverlening (het gaat hier om persoonlijk contact en niet het invullen van een standaard formulier).

3.1.21 De Reisagent wordt geacht proactief mee te kunnen denken over praktische logistieke zaken al dan niet in samenwerking met een evenementenbureau. Mogelijk wordt in beperkte mate gevraagd om ondersteuning door het de Reisagent bij werkzaamheden die in de aard liggen van een evenementenbureau. De Reisagent demonstreert een open en bereidwillige houding ten aanzien van aangelegenheden die nog niet waren voorzien en waarbij een beroep wordt gedaan op de Reisagent.

3.1.22 De Reisagent kan overzichten (waaronder vluchtschema's) verstrekken ten behoeve van de event organisatie.

3.1.23 De Reisagent kan deelnemen aan (Engelstalig) overleg met de betrokken organisaties.

3.2 Eisen met betrekking tot reisalternatieven

3.2.1 Voor iedere Reisarrangementaanvraag biedt Inschrijver minimaal twee (2) opties voor Reisarrangement aan die het beste (meest efficiënt in tijd en kosten) aansluiten op de specificatie van het traject van een missie.

3.2.2 Alle aanbiedingen moeten voldoende informatie bevatten om de reiziger en organisatie te assisteren in de keuze ten aanzien van doelmatigheid en efficiency, inclusief de geldende ticketvoorwaarden. Voorstellen voor reisalternatieven dienen ter afstemming eerst aangeboden te worden aan de Opdrachtgever.

3.3 Eisen met betrekking tot beschikbaarheid en bereikbaarheid

3.3.1 Inschrijver is tijdens reguliere kantooruren en -dagen te allen tijde bereikbaar via telefoon, e-mail of daarvoor geschikte automatiserings-/ communicatiemiddelen en correspondeert en communiceert met Opdrachtgever in de Nederlandse taal. Op verzoek van Opdrachtgever kan deze communicatie in de Engelse taal plaatsvinden.

3.3.2 In geval van nood- en spoedgevallen is Inschrijver 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar voor Opdrachtgever en de deelnemers in de Nederlandse en de Engelse taal en bevoegd om direct te handelen en een oplossing te bieden.

3.4 Financiële eisen

3.4.1 Inschrijver is financieel, indien nodig, in staat de benodigde voorfinanciering van hotelkamers, vluchten etc. van een door hen aangeboden groepsreis te dragen.

3.4.2 Voor perceel 3 specifiek geldt dat de Reisagent in staat moet zijn om (grote) bedragen (denk aan bijvoorbeeld €100.000,-) voor te financieren voor een langere periode (denk

aan bijvoorbeeld twee maanden). In dergelijke gevallen worden in de Nadere opdracht afspraken gemaakt omtrent deel- of voorschotbetalingen.

- 3.4.3 De Inschrijver gaat een Raamovereenkomst aan met RVO voor het opstellen van de Reisarrangementen. De afname van het Reisarrangement en blokboekingen kan (gedeeltelijk) door RVO gedaan worden of door de deelnemer(s) van de missie zelf.

3.5 Eisen informatievoorziening en –systemen

- 3.5.1 Inschrijver verzamelt - indien de Opdracht aan hem gegund wordt - alle (individuele) boekingsgegevens (zoals vluchten, reisdata, hotels, visa) en stelt deze aan Opdrachtgever digitaal beschikbaar in een voor Opdrachtgever leesbaar en bewerkbaar programma.
- 3.5.2 Inschrijver garandeert de privacy van de gegevens van Opdrachtgever en de reizigers.
- 3.5.3 De informatie van Opdrachtgever en de reizigers is niet beschikbaar voor derden, anders dan waarvoor wettelijke verplichtingen zijn.

3.6 Eisen managementrapportages en overleg

- 3.6.1 Op verzoek dient door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever een rapportage gemaakt te kunnen worden opgesteld bevattende: aantal en waarde van boekingen van vliegreizen, trein, autohuur en hotels (post-trip/na de reis) per missie.
- 3.6.2 Op operationeel niveau zal zo vaak als nodig overleg gevoerd worden met de contactpersonen van de Opdrachtgever. Halfjaarlijks zal een algemeen voortgangsoverleg plaatsvinden.
- 3.6.3 Opdrachtnemer verzorgt bij alle overlegstructuren de verslaglegging.
- 3.6.4 Gesprekspunten voor het algemeen overleg zijn:
- Samenwerking tussen Opdrachtgever en -nemer
 - Tevredenheid deelnemers over dienstverlening
 - Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) (zie 3.6.6)
 - Maatschappelijk verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (zie alle punten onder 3.11)
 - Social return (zie 3.12)
- 3.6.5 Ten behoeve van de periodieke managementrapportage dient Opdrachtnemer alle spendgegevens per kwartaal, gekoppeld aan onze kenmerken (inkoopordernummer en projectkenmerken), aan te leveren.
- 3.6.6 Ten behoeve van de managementrapportage dienen de volgende gegevens te worden aangeleverd, aan de hand van de gestelde KPI's:
- Klanttevredenheid deelnemers: De klanttevredenheid wordt door Opdrachtnemer gemeten met behulp van een model dat is afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de brondata in te zien. KPI: gemiddeld minimaal het rapportcijfer 7.
 - Bereikbaarheid en beschikbaarheid Opdrachtnemer (conform eisen opgenomen onder par. 3.3): KPI: 100%.
 - Snelheid reisvoorstellen: Reisvoorstellen dienen binnen maximaal 3 werkdagen te zijn aangeleverd. Bij spoedaanvragen dient het reisvoorstel binnen maximaal 24 uur te zijn aangeleverd. KPI: minimaal 70% van de Reisvoorstellen is binnen maximaal 3 werkdagen bij Opdrachtgever aangeleverd.
 - Garantie Nadere opdrachten. KPI: Bij minimaal 95% van de boekingsaanvragen dient een Reisarrangement dan wel een of meerdere onderdelen daarvan te worden aangeboden.

3.7 Eisen met betrekking tot de prijsopbouw van het reisvoorstel

- 3.7.1 Opdrachtnemer splitst de prijs van het reisvoorstel en het factuurbedrag uit naar de verschillende onderdelen van het arrangement: internationale vluchten, binnenlandse vluchten, hotelovernachtingen, kosten van andere diensten en boekingskosten. Aangegeven moet worden wat de boekingskosten zijn van dat onderdeel en de kosten van het onderdeel zelf. Tevens dienen eventuele bijkomende kosten die in rekening worden

gebracht vermeld te worden. Daarnaast dient te worden aangegeven hoe de voordelen van blokboekingen voor vluchten en overnachtingen en kortingen zijn verwerkt in het prijsvoorstel. Hierin wordt ook aangegeven wat de uiterste annuleringsdatum van de blokboeking is.

Voor perceel 1 geldt:

- De boekingskosten die de Reisagent in rekening brengt worden berekend op basis van alle in te zetten uren door de Reisagent ten behoeve van het volledige Reisarrangement;
- De wijzigingskosten worden berekend op basis van de in te zetten uren door de Reisagent ten behoeve van de te voeren Wijziging.

Voor perceel 2 geldt:

- De boekingskosten die de Reisagent in rekening brengt zijn een vast percentage van maximaal 10 procent van de totale kosten van het individuele Reisarrangement waarbij tevens een maximum bedrag geldt van 350 euro (per individuele Reisarrangement);
- De Reisagent rekent geen wijzigingskosten met uitzondering van eventuele annuleringskosten en tariefswijzigingen die de Wijziging met zich meebrengt (denk aan kosten die derden bij de Reisagent in rekening brengen bij die Wijziging).

Voor perceel 3 geldt:

- De boekingskosten die de Reisagent in rekening brengt worden berekend op basis van alle in te zetten uren door de Reisagent ten behoeve van het volledige Reisarrangement;
- Onder de boekingskosten kunnen ook zijn vervat evt. onkosten voor de Reisagent vanwege gewenste aanwezigheid op locatie;
- De wijzigingskosten worden berekend op basis van de in te zetten uren door de Reisagent ten behoeve van de te voeren Wijziging.

3.7.2 De Reisagent is in staat van tevoren op basis van de nadere inkoopaanvraag een adequate inschatting te maken van de kosten met specificatie van de overhead (afrekening geschiedt op daadwerkelijk gemaakte kosten).

3.7.3 Zeven kalenderdagen voor aanvang van de missie stuurt de Reisagent een up to date kostendocument aan de contactpersoon voor de desbetreffende missie van Opdrachtgever.

3.7.4 De Reisagent stuurt op aanvraag een up to date kostendocument aan de contactpersoon voor de desbetreffende missie van Opdrachtgever.

3.8 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven

3.8.1 Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlage 2 'Prijzenblad' inzicht in de voor deze opdracht te hanteren prijzen en tarieven (perceel 1 en 3) dan wel het te hanteren percentage (perceel 2).

3.8.2 Het overeengekomen percentage boekingskosten en het daarbij horende maximum bedrag voor perceel 2 zijn vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

3.8.3 De overeengekomen tarieven voor perceel 1 en 3 zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2026.

Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl.

De prijzen en tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig het CBS CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, Bedrijfstakken/branches: M-N Zakelijke dienstverlening. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld.

De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven.

Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd.

De tarieven van reeds verstrekte Nadere Overeenkomsten op basis van de Overeenkomst worden niet geïndexeerd.

- 3.8.4 Inschrijver offreert geen 0-prijzen/tarieven of negatieve prijzen/tarieven, ook niet op onderdelen.
- 3.8.5 Inschrijver offreert op basis van nacalculatie, met een maximum totaalbedrag. In dit kader levert Inschrijver een begroting aan met vaste uurtarieven (perceel 1 en 3) gespecificeerd naar de verschillende werkzaamheden dan wel het bedrag gekoppeld aan het geoffreerde boekingspercentage (perceel 2).

De boekingskosten zijn een percentage dat de Inschrijver voor elk Reisarrangement in rekening kan brengen aan de Opdrachtnemer respectievelijk de individuele deelnemers van de missie die gebruik maken van het aangeboden Reisarrangement. De boekingskosten worden berekend per voltooide boeking voor het volledige pakket van vliegticket, hotel en overige vervoersmiddelen en het verzorgen van een visumaanvraag.

De prijs van de door Inschrijver gehanteerde boekingskosten en tarieven dienen 'all-in' te zijn, dus inclusief de salariskosten, de overheadkosten (als onder meer huisvesting en salariskosten van niet productief personeel), de kosten voor ondersteunend werk, kantoorinfrastructuur, verzekeringskosten etc. De prijs dient te worden uitgedrukt in euro's.

- 3.8.6 De kosten voor het corrigeren van fouten in de boeking veroorzaakt door Opdrachtnemer komen volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.

3.9 Eisen met betrekking tot belastingen

- 3.9.1 Inschrijver vrijwaart de Aanbestedende dienst voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.
- 3.9.2 Inschrijver offreert de prijzen als volgt:
- het bedrag exclusief Nederlandse btw en eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU;
 - het btw-bedrag in Nederland en de eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU en;
 - het bedrag inclusief Nederlandse btw/inclusief verschuldigde omzetbelasting buiten de EU.
- 3.9.3 Dubbele btw-berekening is niet toegestaan, dit houdt in dat over het totaalbedrag niet opnieuw btw berekend mag worden, omdat bij de onderliggende posten de btw al verdisconteerd is.
- 3.9.4 Passagekosten: vergoeding van de vliegbaten (= prijs van het vliegticket maal het aantal (retour)vluchten) vindt plaats op basis van de werkelijk gemaakte en betaalde kosten. Hierover mag geen btw in rekening worden gebracht.

- 3.9.5 Verblijfskosten (DSA - Daily Substantance Allowance): toegepaste DSA tarieven zijn inclusief eventueel verschuldigde btw en inclusief eventueel verschuldigde loonbelasting.
- 3.9.6 De forfaitaire vergoeding voor verblijfskosten omvat de volgende uitgaven: overnachtingskosten (hotelkosten etc.);
- alle maaltijdkosten;
 - kleine kosten (zakgeld);
 - lokale reiskosten (dit zijn reiskosten binnen een bepaalde gemeente of overeenkomstige bestuurlijke eenheid).
- 3.9.7 De maximale vergoeding voor verblijfskosten is het aantal overnachtingen maal de logies- en overige kosten conform de op dat moment geldende tarieflijst buitenlandse dienstreizen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Deze tarieflijst wordt ieder half jaar geactualiseerd, per 1 januari en 1 juli.
- 3.9.8 Voor verblijven van personen van de ontvangende landen in Nederland geldt als maximale forfaitaire vergoeding de verblijfskostenvergoeding voor Nederland per persoon per nacht conform de VN-lijst. Deze lijst wordt iedere maand geactualiseerd. Voor actuele tarieven kunt u contact opnemen met RVO.
- 3.9.9 Een visum, althans de verstrekking of verlening daarvan, is een overheidstaak. Op een visum mag dan ook geen btw in rekening gebracht worden.
- 3.9.10 Indien Inschrijver aangeeft dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan de Aanbestedende dienst overlegt, binnen vijftien kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.
- 3.9.11 U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien u deze ten onrechte niet of voor een onjuist bedrag bij de Aanbestedende dienst in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-voldoening in Nederland en buiten de EU ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij u. Wanneer de Aanbestedende dienst een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor de voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).
- 3.9.12 U staat ervoor in dat de door u geoffreerde bedragen inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn, onder welke naam dan ook en waar ook ter wereld geheven.
- 3.9.13 U vrijwaart de Aanbestedende dienst voor eventuele aanspraken van een belastingdienst voor elke heffing, belasting en een bijdrage die gelijk te stellen is met een heffing of belasting, zowel in Nederland als buiten Nederland.

3.10 Eisen met betrekking tot de facturatie

- 3.10.1 U dient bij de factuur een overzicht bij te voegen van de daadwerkelijk verrichte uren/dagen volgens de overeengekomen tarieven. De factuur omvat minimaal de volgende informatie per Reisarrangement:
- Factuurmaand;
 - Reserveringsnummer;
 - Reisdatum;
 - Reisbestemming(en);
 - Factuurnummer;
 - Leveranciersnaam;

- Inkoopordernummer of BAS referentie van Opdrachtgever;
- Namen reizigers;
- Perceel 1 en 3: aantal uren ingezet door boeker inclusief uurtarief;
- Perceel 2: percentage fee;
- Totaalbedrag exclusief btw;
- Specificatie van de prijs (ticketprijs, hotelovernachting(en) visumaanvraag, boekingskosten, belastingen, evt. kortingen, enz.);
- Btw bedrag en percentage;
- Totaalbedrag inclusief btw.

Daarnaast dient de volgende informatie indien van toepassing per Reisarrangement in de factuur te worden opgenomen:

- Kosten creditcard maatschappij (incl. Merchant Fee);
- Correctie factuur;
- Credit Card betalingen;
- Betaling Low Cost / Internet luchtvaartmaatschappijen via creditcard;
- Implementatie alternatieve betaalmethode (Lodged Card/BTA);
- Elektronische facturering - set up en onderhoud;
- Hotel garantie via creditcard;
- Doorbelasten verblijfs- en/of no show kosten hotel;
- Vooruitbetaling Leveranciershotel, hotel op rekening (voucher).

3.10.2 De facturen dienen elektronisch ingediend te worden. Dit kan op drie verschillende manieren.

In de van toepassing zijnde algemene voorwaarden is een bepaling over elektronisch factureren opgenomen. Dit kan op drie verschillende manieren:

- Factuurportaal van de Rijksoverheid;
- E-factureren vanuit uw (boekhoud)softwarepakket via Peppol;
- E-factureren via een dienstverlener.

3.10.3 Alle (eind)facturen dienen binnen dertig (30) dagen na afloop van het betreffende project te zijn ontvangen door Opdrachtgever.

3.10.4 Opdrachtnemer dient verschillende OIN-nummers van Opdrachtgever te kunnen verwerken, omdat afdelingen van Opdrachtgever verschillende OIN-nummers hanteren. Dan komt de factuur ook bij de juiste afdeling terecht.

3.10.5 Elke Wijziging ten opzichte van de offerte en de opdrachtwaarde dient bij Opdrachtgever, voor aanvang van de missie, te worden voorgelegd ter akkoord.

3.10.6 Opdrachtnemer dient in staat te zijn om op de volgende wijzen te factureren:

- RVO vergoedt zowel de kosten voor de diensten van de Reisagent als de daadwerkelijke kosten van het Reisarrangement, u factureert in dit geval het volledige bedrag aan RVO.
- RVO vergoedt de diensten van de Reisagent en de deelnemer betaalt de daadwerkelijke kosten van het Reisarrangement, u factureert in dit geval zowel aan RVO als aan de deelnemer.
- RVO vergoedt de diensten van de Reisagent en de deelnemer betaalt de kosten voor het Reisarrangement zelf aan luchtvaartmaatschappij en/of hotel, u factureert in dit geval enkel voor uw diensten aan RVO.
- De deelnemer betaalt zowel de diensten van de Reisagent als de daadwerkelijke kosten van het Reisarrangement, u factureert in dit geval het volledige bedrag aan de deelnemer.

3.11 Eisen met betrekking tot MVOI

3.11.1 De inschrijver verklaart dat ze op de hoogte zijn van, en zullen handelen in overeenstemming met, de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen en de UN Guiding Principles for Business and Human Rights (UNGP). Door dit te verklaren, bevestigt de Inschrijver dat ze gepaste zorgvuldigheid uitvoeren om (potentiële) negatieve effecten op mens en milieu in hun eigen activiteiten en hun waardeketen te identificeren, voorkomen, beperken en hier transparant over te communiceren. De inschrijver verklaart ook dat ze geen activiteiten

ondernemen die op de FMO-uitsluitingslijst staan. De inschrijver moet signalen of omstandigheden die duiden op een schending van de MVO-voorwaarden onmiddellijk melden aan RVO, waaronder schendingen van mensenrechten of significante milieuschade.

- 3.11.2 De MVO-activiteiten worden meegenomen in de managementrapportage.
- 3.11.3 Opdrachtnemer identificeert, evalueert, communiceert en documenteert voortdurend haar milieuaspecten en neemt waar dit mogelijk is daartoe maatregelen welke een positieve impact hebben op het milieu.
- 3.11.4 De Opdrachtnemer probeert in het kader van de duurzaamheid om het aantal reisbewegingen en de af te leggen afstanden zoveel mogelijk te beperken.
- 3.11.5 Voor bestemmingen/arrangementen ten behoeve van Uitgaande missies naar landen in en Inkomende missies vanuit landen in Europa, waarbij de reistijd per trein maximaal 8 uur is of minder dan 1,5 keer ten opzichte van de reistijd per vliegtuig is, moet naast het aanbieden van vliegreizen een duurzaam alternatief zoals per trein, worden aangeboden. Reistijd is de tijd die met het reizen gemoeid is, berekend vanaf de vertreklocatie tot de plek van bestemming. Dit is inclusief het voor- en natransport naar station of vliegveld en inclusief wachttijd (inchecktijd).
- 3.11.6 De inschrijver moet een integriteitsbeleid hebben vastgesteld en procedures hebben ingevoerd om aan dat beleid toepassing te kunnen geven. Deze procedures zijn er om ernstige vormen van grensoverschrijdend gedrag, daaronder begrepen seksuele misdragingen, jegens medewerkers en derden bij de uitvoering van de activiteiten waarop de raamovereenkomst betrekking heeft, zo veel mogelijk te voorkomen, in voorkomend geval te onderzoeken, met passende maatregelen zo spoedig mogelijk te doen beëindigen en de gevolgen daarvan te mitigeren. De procedures zijn zodanig ingericht dat een tijdige melding van incidenten aan RVO is gewaarborgd.

3.12 Eisen met betrekking tot social return

- 3.12.1 Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op het aantal in te zetten FTE (loonsom). Opdrachtnemer dient binnen 3 maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.

De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:

- De manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;
- Op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt;
- Het totaal aantal in te zetten Social Return medewerkers;
- De wijze waarop de Social Return medewerkers worden ingezet;
- De randvoorwaarden.

Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

- a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
- d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
- g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.

- h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
- j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
- k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

De Opdrachtnemer dient bij de reguliere overlegcyclus te rapporteren op basis van een kwartaal managementrapportage conform onderstaande punten:

- Totaal aantal ingezette social return medewerkers;
- Periode van inzet social return medewerkers;
- Op welke locatie(s), voor hoeveel uur en voor welke werkzaamheden deze medewerkers zijn ingezet;
- Indicatie van de doelgroep ingezette medewerkers (langdurig werkloos, schoolverlater, jongere zonder kwalificaties).

Voor deze eis geldt dat u ook voldoet indien u in het bezit bent van Prestatieladder Sociaal Ondernemen (of een gelijkwaardig certificaat waaruit blijkt dat aan deze eis wordt voldaan), minimaal trede 3. Dit laat onverlet dat er in de kwartaal managementrapportage conform bovenstaande opsomming gerapporteerd dient te worden.

4. Eisen aan Inschrijver

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk leest u welke eisen de Aanbestedende dienst stelt om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren. Hiervoor worden Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen gehanteerd.

Via het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen.

Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' is een pdf-document dat voor een deel voor u is ingevuld. De rest moet u nog aanvullen. U ondertekent het document en voegt het toe aan uw Inschrijving via TenderNed.

4.2 Uitsluitingsgronden

In de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' staan de volgende Uitsluitingsgronden:

- alle in deel III A en B opgenomen Uitsluitingsgronden;
- de door de Aanbestedende dienst in deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aangevinkte Uitsluitingsgronden.

U dient het in de bijlage opgenomen 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' elektronisch in te vullen, uit te printen en vervolgens rechtsgeldig te ondertekenen (zie par. 7.3.16).

Zie voor de wijze van inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen hoofdstuk 7 waarin is aangegeven van wie in dat geval een ingevulde en ondertekende UEA bij de inschrijving moet worden ingediend.

De bewijsmiddelen met betrekking tot de Uitsluitingsgronden, hoeft u niet in te dienen bij de Inschrijving, maar pas na verzoek van de Aanbestedende dienst.

Het betreft:

- Een uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan 6 maanden te rekenen vanaf het tijdstip van indienen van de inschrijving);
- Een verklaring van de belastingdienst (niet ouder dan 6 maanden te rekenen vanaf het tijdstip van indienen van de inschrijving);
- Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) (niet ouder dan twee jaar te rekenen vanaf het tijdstip van indienen van de inschrijving).

Let op: het aanvragen van een GVA kan enkele weken in beslag nemen. Vraag deze dus tijdig aan als u nog niet over een geldige beschikt.

4.3 Geschiktheidseisen

Door het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren.

Door het ondertekenen van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' – Deel IV (in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' wordt hier de term 'Selectiecriteria' gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld) – stelt de Inschrijver dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen zoals die in deze paragraaf van het Aanbestedingsdocument zijn opgenomen. Deze Geschiktheidseisen zijn in de volgende paragrafen van dit hoofdstuk nader gespecificeerd.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- a. te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst;
- b. te beschikken over een gezond solvabiliteitsratio (het eigen vermogen ten opzichte van het totale vermogen van de Inschrijver) van minimaal 20 procent;

- c. dat hem geen mogelijke claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die zijn bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht;
- d. dat de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat waarin de levensvatbaarheid van de organisatie wordt betwijfeld;
- e. dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

- a. passende bankverklaringen of een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's,
- b. overlegging van jaarrekeningen of uittreksels uit de jaarrekening, indien de wetgeving van het land waar de ondernemer is gevestigd publicatie van jaarrekeningen voorschrijft, of
- c. een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is, over ten hoogste de laatste drie beschikbare boekjaren, afhankelijk van de oprichtingsdatum van de onderneming of van de datum waarop de ondernemer met zijn bedrijvigheid is begonnen, voor zover de betrokken omzetcijfers beschikbaar zijn.

Indien met betrekking tot de financieel-economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding', dient de Inschrijver een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' te verstrekken waarin wordt verklaard dat de moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de Overeenkomst voortvloeien. De verklaring van de moedermaatschappij/holding dient te zijn ondertekend door een rechtsgeldig bevoegde.

4.3.2 Referentiegegevens (technische bekwaamheid)

De Aanbestedende dienst heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de opdracht:

Perceel 1 Inkomende missies:

- 1. Het kunnen aanbieden, uitvoeren en afhandelen van internationale (zakelijke) groepsreizen vanuit het buitenland naar en in Nederland met een omvang van 8 - 12 vertegenwoordigers van bedrijven, het bedrijfsleven vertegenwoordigende organisaties, kennisinstellingen en/of overheidsorganisaties;
- 2. Het (ad hoc, dat wil zeggen: binnen 24 uur) kunnen aanbieden, uitvoeren en afhandelen van reizen voor High level personen binnen een delegatie.

Perceel 2 Uitgaande missies:

- 1. Het kunnen aanbieden, uitvoeren en afhandelen van internationale zakelijke groepsreizen vanuit Nederland naar het buitenland met een omvang van 10 – 70 vertegenwoordigers van deelnemende bedrijven, het bedrijfsleven vertegenwoordigende organisaties, kennisinstellingen en/of overheidsorganisaties;
- 2. Het (ad hoc, dat wil zeggen: binnen 24 uur) kunnen aanbieden, uitvoeren en afhandelen van reizen voor High level personen binnen een delegatie.

Perceel 3 Reizen met fullservice dienstverlening:

- 1. Het (ad hoc, dat wil zeggen: binnen 24 uur) kunnen aanbieden, uitvoeren en afhandelen van reizen voor High level personen en waar nodig afstemming met derden (b.v. de persoonlijke staf van reizigers);

2. Het in staat zijn tot de uitvoering van aspecten van event management zoals het organiseren of coördineren van activiteiten inclusief de mogelijkheid van gewenste aanwezigheid op locatie.

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver per hierboven vermelde kerncompetentie minimaal één referentieopdracht te hebben uitgevoerd die voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Het onderwerp van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn met de betreffende kerncompetentie.
- De referentieopdracht moet uitgevoerd of afgerond zijn in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.
- Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.

Bewijsmiddelen (verplicht in te dienen bij Inschrijving)

Per kerncompetentie overlegt u niet meer dan één referentie. U gebruikt hiervoor bijlage 6: Referentieverklaring. Indien in één referentie meerdere kerncompetenties tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag u voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken. De referentie(s) dient/dienen te zijn ondertekend door de referent (de opdrachtgever).

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met een of meer referenten.

4.3.3 Certificering

Inschrijver beschikt over een geldig ISO 27001 certificaat van de organisatie of bewijsmiddelen van gelijke aard dat de dienstverlening is ingericht conform de richtlijnen van ISO 27001. Wij verstaan onder gelijkwaardig: documenten waaruit blijkt dat u minimaal de navolgende maatregelen heeft getroffen:

- een werkend Information Security Management System (ISMS);
- beleidsdoelstellingen op directieniveau op het gebied van informatiebeveiliging;
- vertaling van beleidsdoelstellingen op het gebied van informatiebeveiliging in operationele processen en controls;
- vastgestelde beveiligingsniveaus op operationele processen en het behalen van die niveaus;
- aanwezigheid van de PDCA-cyclus t.b.v. de beleidsdoelstellingen en beveiligingsprocessen;
- aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op bestaan en werking van de genoemde beleidsdoelstellingen en het behalen van de genoemde niveaus.

4.4 Uittreksel beroeps- of handelsregister

De Aanbestedende dienst verlangt dat de Inschrijver bevoegd is zijn beroep uit te oefenen. De Aanbestedende dienst kan de winnende Inschrijver daarom verzoeken aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, bedoeld in art. 2.98 lid 1 Aw. Tevens is het noodzakelijk dat de in de Inschrijving ondertekende documenten door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger zijn ondertekend. Ook om deze reden kan de Aanbestedende dienst van de winnende Inschrijver verlangen dat deze de rechtsgeldigheid van de ondertekening aantoont.

Bewijsmiddel (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende (eigen) verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk om een recent en actueel (**maximaal zes maanden oud**, terug te rekenen vanaf het tijdstip van indiening van de Inschrijving) uittreksel(s) uit het beroepsregister of handelsregister te overleggen. Uit het uittreksel dient de rechtsgeldigheid van de ondertekenaar te blijken.

Mocht degene die de (eigen) verklaringen en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovengenoemd bewijsmiddel in te dienen.

5. Wensen en beoordeling

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de wensen opgenomen. Een wens is een gunningscriterium, op basis waarvan een Inschrijving wordt beoordeeld.

U dient de antwoorden en reacties op de wensen in TenderNed aan de Inschrijving toe te voegen.

U dient bij deze beantwoording rekening te houden met de gestelde eisen in hoofdstuk 3.

Perceel 1:

Gunningscriterium	Weging
1. Kwaliteitsborging, flexibiliteit en continuïteit	30
2. Transparante prijsopbouw	15
3. Kwaliteit casebeschrijving Inkomende missies	25
4. Gunningscriterium duurzaamheid	10
5. Gunningscriterium prijzen/tarieven	20
Totaal	100 punten

Perceel 2:

Gunningscriterium	Weging
1. Kwaliteitsborging, flexibiliteit en continuïteit	30
2. Transparante prijsopbouw	15
3. Kwaliteit casebeschrijving Uitgaande missies	25
4. Gunningscriterium duurzaamheid	10
5. Gunningscriterium prijzen/tarieven	20
Totaal	100 punten

Perceel 3:

Gunningscriterium	Weging
1. Kwaliteitsborging, flexibiliteit en continuïteit	30
2. Transparante prijsopbouw	15
3. Kwaliteit casebeschrijving fullservice dienstverlening	25
4. Gunningscriterium duurzaamheid	10
5. Gunningscriterium prijzen/tarieven	20
Totaal	100 punten

5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit (80 punten)

5.2.1 Wensen ten aanzien van kwaliteitsborging, flexibiliteit en continuïteit

Beschrijf hoe u de continuïteit van de voortgang van de werkzaamheden garandeert. Uit uw offerte moet blijken dat uw projectteam in staat is de opdrachten tijdig en adequaat uit te voeren en zo nodig in staat is gedurende het traject snel varianten aan te bieden op het oorspronkelijke plan van aanpak, waaronder aanpassen van (elementen van) het arrangement aan bijvoorbeeld geldende pandemie-regelgeving/-normen of andere beperkende / wijzigende omstandigheden.

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
10	De wijze waarop kwaliteitsborging/-bewaking in uw organisatie is geïmplementeerd (korte beschrijving) op project en algemeen organisatieniveau.
10	Mate van flexibiliteit en probleemoplossend vermogen bij gewijzigde omstandigheden en situaties (korte beschrijving).
10	Mate waarin de continuïteit van de juiste uitvoering van opdrachten wordt gegarandeerd door aan te tonen dat gedurende het gehele project altijd een bevoegd aanspreekpunt aanwezig en bereikbaar is die op de hoogte is van dat project (dossier).

Voor uw uitwerking van deze wens mag u maximaal 6 A4 gebruiken. Indien u meer dan het maximaal aantal A4 gebruikt, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling.

5.2.2 Wensen ten aanzien van transparante prijsopbouw

Beschrijf hoe u uw prijs van een reisvoorstel berekent en factureert, uitgesplitst naar verschillende onderdelen van het arrangement: internationale vluchten, lokale vluchten, hotelovernachtingen, Wijzigingen, etc.

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
15	De mate waarin de te hanteren prijsopbouw inzage geeft in de verschillende onderdelen van het Reisarrangement, hierin kortingen en eventuele bijkomende kosten zijn meegenomen.

Voor uw uitwerking van deze wens mag u maximaal 2 A4 gebruiken. Indien u meer dan het maximaal aantal A4 gebruikt, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling.

5.2.3 Wensen ten aanzien van kwaliteit casebeschrijving

De omschrijving van de fictieve casus treft u in bijlage 7a (perceel 1), bijlage 7b (perceel 2) en bijlage 7c (perceel 3). Werk op basis van de fictieve casus de in de casus omschreven punten uit.

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
25	De mate waarin een transparante, duidelijke, realistische en bij het desbetreffende perceel passende projectaanpak inclusief antwoorden op de casus is geformuleerd.

Voor uw uitwerking van deze wens mag u maximaal 4 A4 gebruiken. Indien u meer dan het maximaal aantal A4 gebruikt, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling.

5.2.4 Wensen ten aanzien van duurzaamheid

Omschrijf hoe duurzaamheid een rol krijgt in uw dienstverlening en omschrijf de risico's die u ziet voor de dienstverlening in onderliggende opdracht op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO), waarbij u vanuit de gehele keten van de dienstverlening kijkt en omschrijf per risico welke mitigerende maatregel(en) u treft.

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
10	De mate waarin duurzaamheid een rol krijgt in het boekingsproces en het uiteindelijk voorgestelde Reisarrangement en welke milieu-indicatoren hierbij worden gemeten en meegenomen in rapportages. De mate waarin de MVO-risicoanalyse volledig en realistisch is en de mate waarin de mitigerende maatregelen passend en realistisch zijn. <i>Bovenstaande beoordelingsaspecten worden integraal beoordeeld.</i>

Voor uw uitwerking van deze wens mag u maximaal 3 A4 gebruiken. Indien u meer dan het maximaal aantal A4 gebruikt, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling.

5.3 Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
20	<i>Perceel 1:</i> Hoe lager de uurtarieven die u in de bijlage 2 'Prijzenblad' offreert, hoe hoger uw score. Let op: voor dit perceel geldt een bandbreedte voor het uurtarief, zie 5.4.2.
20	<i>Perceel 2:</i> Hoe lager de percentages die u in de bijlage 2 'Prijzenblad' offreert, hoe hoger uw score. Let op: voor dit perceel geldt het maximaal toe te passen percentage van 10 procent.
20	<i>Perceel 3:</i> Hoe lager de uurtarieven die u in de bijlage 2 'Prijzenblad' offreert, hoe hoger uw score. Let op: voor dit perceel geldt een bandbreedte voor het uurtarief, zie 5.4.2.

Het totaalbedrag bestaat uit de vergoeding conform de gestelde eisen in hoofdstuk 3. De door u te hanteren en in rekening te brengen boekingskosten bij de uitvoering van de opdracht dienen zo laag mogelijk te zijn.

5.4 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen

5.4.1 Beoordeling van kwalitatieve wensen

Bij de wensen staat aangegeven welke beoordelingsaspecten er zijn en wat de daarbij behorende weging is.

Op de kwalitatieve wensen dient een totaalscore van minimaal 40 punten (van in totaal 80 punten op kwalitatieve wensen) behaald te zijn, anders wordt de betreffende Inschrijving terzijde gelegd.

Het beoordelingsteam hanteert bij het beoordelen onderstaande schaalverdeling.

Kwaliteit beantwoording	Percentage van maximum te behalen punten per wens
Uitmuntend, met toegevoegde waarde	100%
Zeer goed, met enige toegevoegde waarde	90%
Goed	80%
Ruim voldoende	70%
Voldoende	60%
Voldoet redelijk	50%
Matig, voldoet niet helemaal	40%
Zeer matig	30%
Slecht, voldoet niet	20%
Zeer slecht, voldoet niet	10%
Niets opgeleverd	0%

5.4.2 Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven (20 punten)

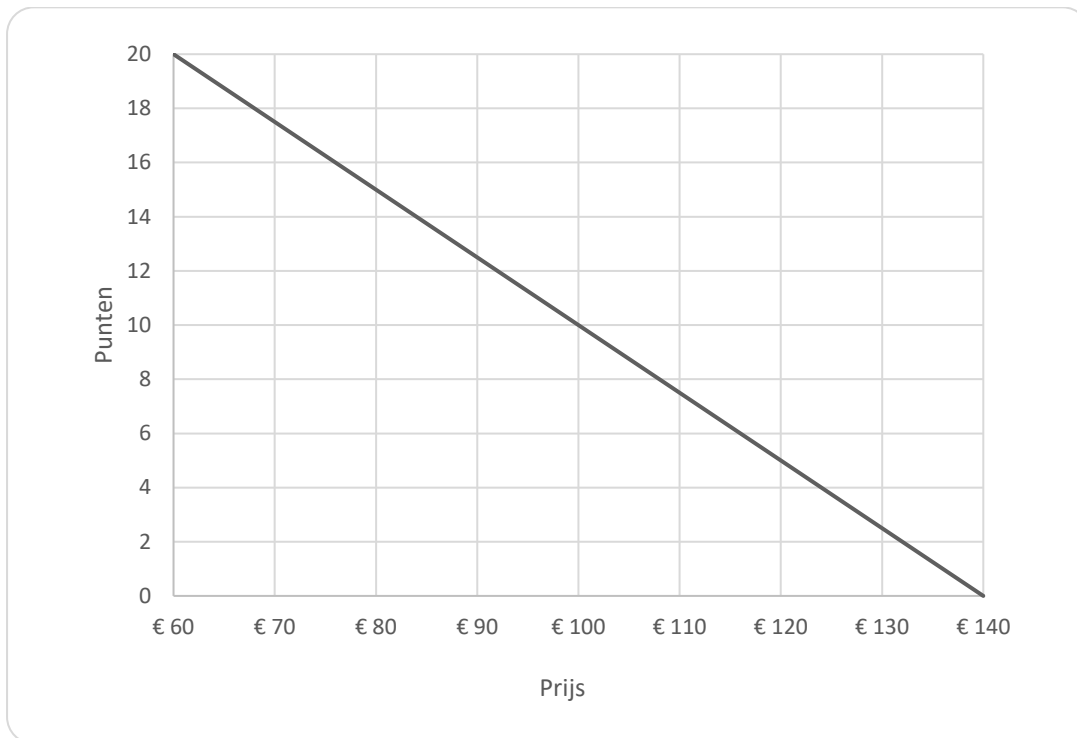
Perceel 1

Om uw uurtarief te beoordelen wordt gebruik gemaakt van een absolute scoremethodiek. Bij deze methode wordt uw uurtarief omgezet naar een score. Wij maken hierbij gebruik van een bandbreedte van € 60,- (minimumtarief) tot en met € 140,- (maximumtarief) exclusief btw. Bij het indienen van uw Inschrijving dient u rekening te houden met het feit dat uw uurtarief binnen deze bandbreedte moet passen. Indien uw uurtarief hoger dan de bandbreedte is zal uw Inschrijving terzijde worden gelegd. Indien uw uurtarief onder de bandbreedte is zal uw Inschrijving eveneens terzijde worden gelegd. De bandbreedte vindt u hieronder.

Laagst mogelijke uurtarief	€ 60,- exclusief btw
Hoogst mogelijke uurtarief	€ 140,- exclusief btw
Bandbreedte	€ 80,- exclusief btw

De basis voor het aantal te behalen punten op dit criterium is uw uurtarief (de uiteindelijke score wordt afgerond op 1 decimaal).

Het scoreverloop wordt in onderstaand figuur grafisch weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt uw score lineair (naar rato) toegekend.



De formule is als volgt:

((hoogst mogelijke uurtarief € 140,- – (minus) uw geoffreerde uurtarief) / (gedeeld door) totale bandbreedte € 80,-) x (maal) het maximaal aantal te behalen punten (20)

Dit houdt in dat:

- Bij een prijs van € 140,- u 0 punten ontvangt.
- Bij een prijs van € 60,- u 20 punten ontvangt.

Voorbeeldberekening:

Stel dat uw uurtarief € 100,- exclusief btw is, dan ziet de berekening er als volgt uit:

$$((€ 140,- - € 100,-) / € 80,-) \times 20 = 10$$

Hiermee behaalt u een score van 10 punten op het gunningscriterium prijs.

Perceel 2

Voor de beoordeling van de boekingskosten* op basis van percentages van uitgaande missies geldt de volgende staffel:

Percentage opslag boekingskosten	Te behalen punten
1% en <1%	20
2%	17
3%	14
4%	12

5%	10
6%	8
7%	6
8%	4
9%	2
10%	0
> 10%	Uitsluiting

*deze boekingskosten zijn maximaal 10 procent van de boeking met een maximumbedrag van 350 euro.

Zie voor de volledige prijsbeoordeling bijlage 2: Prijzenblad.

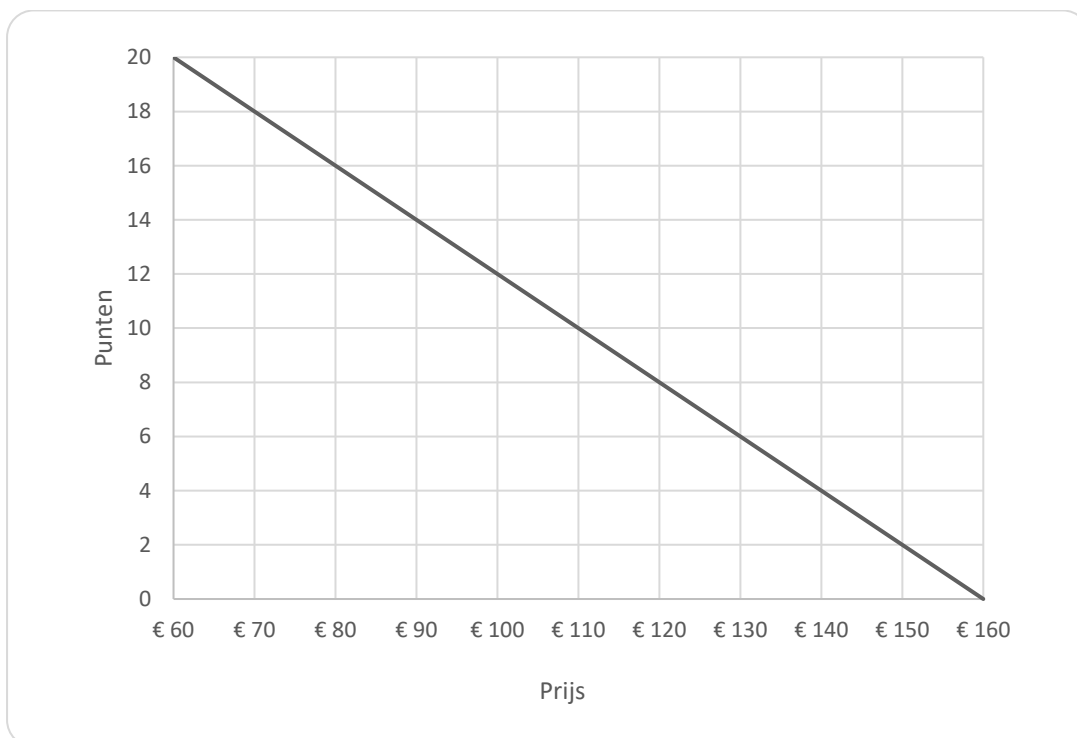
Perceel 3

Om uw uurtarief te beoordelen wordt gebruik gemaakt van een absolute scoremethodiek. Bij deze methode wordt uw uurtarief omgezet naar een score. Wij maken hierbij gebruik van een bandbreedte van € 60,- (minimumentarief) tot en met € 160,- (maximumtarief) exclusief btw. Bij het indienen van uw Inschrijving dient u rekening te houden met het feit dat uw uurtarief binnen deze bandbreedte moet passen. Indien uw uurtarief hoger dan de bandbreedte is zal uw Inschrijving terzijde worden gelegd. Indien uw uurtarief onder de bandbreedte is zal uw Inschrijving eveneens terzijde worden gelegd. De bandbreedte vindt u hieronder.

Laagst mogelijke uurtarief	€ 60,- exclusief btw
Hoogst mogelijke uurtarief	€ 160,- exclusief btw
Bandbreedte	€ 100,- exclusief btw

De basis voor het aantal te behalen punten op dit criterium is uw uurtarief (de uiteindelijke score wordt afgerond op 1 decimaal).

Het scoreverloop wordt in onderstaand figuur grafisch weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt uw score lineair (naar rato) toegekend.



De formule is als volgt:

$$\left(\text{hoogst mogelijke uurtarief } € 160,- - (\text{minus}) \text{ uw geoffreerde uurtarief} \right) / (\text{gedeeld door}) \text{ totale bandbreedte } € 100,- \times (\text{maal}) \text{ het maximaal aantal te behalen punten } (20)$$

Dit houdt in dat:

- Bij een prijs van € 160,- u 0 punten ontvangt.
- Bij een prijs van € 60,- u 20 punten ontvangt.

Voorbeeldberekening:

Stel dat uw uurtarief € 140,- exclusief btw is, dan ziet de berekening er als volgt uit:

$$((€ 160,- - € 140,-) / € 100,-) \times 20 = 4$$

Hiermee behaalt u een score van 4 punten op het gunningscriterium prijs.

6. Beoordeling Inschrijving

6.1 Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving

De Inschrijving zal op onderstaande procedurele punten worden beoordeeld:

1. Volledigheid inzake de aan te leveren documenten (zie de checklist in paragraaf "Vorm en inhoud van de Inschrijving" in hoofdstuk 7).
2. Juiste en volledige informatie, zonder wijzigingen op de door de Aanbestedende dienst verstrekte documenten.
3. Bevat geen voorbehouden van de Inschrijver (zoals: het van toepassing verklaren van eigen voorwaarden).
4. Rechtsgeldige ondertekening en volledige invulling van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

De Inschrijving zal van verdere deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten en niet verder worden beoordeeld indien niet aan bovenstaande eisen is voldaan, tenzij (binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht) correctie is toegestaan.

6.2 Beoordelen eisen van de opdracht

Vervolgens wordt getoetst of is voldaan aan de eisen van de opdracht (hoofdstuk 3).

Inschrijvingen die niet aan de eisen van de opdracht voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

6.3 Beoordelen wensen van de opdracht

De niet uitgesloten Inschrijvingen worden vervolgens overeenkomstig hoofdstuk 5 'Wensen en beoordeling' beoordeeld.

Een beoordelingscommissie zal de gunningscriteria beoordelen. De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal 3 beoordelaars met adequate kennis en expertise. Iedere inschrijving zal eerst door iedere beoordelaar individueel op basis van de in het aanbestedingsdocument opgenomen beoordelingscriteria worden beoordeeld. Vervolgens zal de beoordelingscommissie plenair in consensus voor iedere wensvraag tot een eindoordeel komen. Het eindoordeel per wensvraag wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

De totaalscore van alle wensvragen zal op een rekenkundige wijze worden vastgesteld.

De totaalscore van de wensvragen tezamen met de score op het criterium prijs vormt de eindscore van de inschrijving. Op de kwaliteitswensen dient een totaalscore van minimaal 40 punten (van in totaal 80 punten) behaald te zijn, anders wordt de betreffende Inschrijving terzijde gelegd.

6.4 Bepaling definitieve totale eindscore

Er wordt gegund op basis van de Economisch meest voordelige Inschrijving. De Economisch meest voordelige Inschrijving is de Inschrijving met de hoogste definitieve totale eindscore.

De definitieve totale eindscore van een Inschrijver wordt tot één cijfer achter de komma afgerond. Tot aan het moment van het bepalen van deze definitieve totale eindscore worden cijfers niet afgerond. Indien twee of meer Inschrijvers een gelijke definitieve totale eindscore hebben behaald en dit tot gevolg heeft dat de Aanbestedende dienst aan meer dan het gewenste aantal Inschrijvers zou moeten gunnen, zal de Aanbestedende dienst gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore voor het subgunningscriterium "*kwaliteitsborging, flexibiliteit en continuïteit*". In het geval de hoogst scorende Inschrijvers ook op dit subgunningscriterium een gelijke score hebben behaald, zal door middel van loting worden bepaald aan welke Inschrijver de opdracht gegund zal worden.

6.5 Beoordelen bewijsmiddelen

Bij het rechtsgeldig ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van de Inschrijving, hoeft de Inschrijver bij zijn Inschrijving nog geen bewijsmiddelen te overleggen, tenzij uitdrukkelijk in dit Aanbestedingsdocument anders is aangegeven.

De Inschrijver gaat door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van zijn Inschrijving ermee akkoord dat de Aanbestedende dienst zich het recht

voorbehoudt om op een later moment de winnende Inschrijver te verplichten bewijsstukken te overleggen.

De Aanbestedende dienst zal in de gunningsbeslissing uitsluitend de winnende Inschrijver verzoeken om bewijsmiddelen te overleggen. Indien de Aanbestedende dienst dit vanwege een goede voortgang van de procedure noodzakelijk acht, kan de Aanbestedende dienst de bewijsmiddelen op een eerder moment opvragen bij alle Inschrijvers.

De bewijsmiddelen dienen aan te tonen dat de Inschrijver daadwerkelijk voldoet aan hetgeen Inschrijver verklaart in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en in de Inschrijving. De Inschrijver moet binnen vijftien kalenderdagen na het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst de gevraagde bewijsmiddelen overleggen. De Aanbestedende dienst zal pas tot definitieve gunning overgaan indien hij akkoord is met de inhoud en geldigheid van de opgevraagde en door Inschrijver overgelegde bewijsmiddelen; tot dat moment kan de betreffende Inschrijver nog van de procedure worden uitgesloten. In een dergelijk geval zal de Aanbestedende dienst iedere Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Aanbestedende dienst zal dan opnieuw de Economisch meest voordelige Inschrijving gaan bepalen. De scores van de terzijde gelegde Inschrijver zullen uit de beoordeling worden gehaald. Vervolgens zullen de berekeningen van de formules opnieuw worden uitgevoerd en zal er een nieuwe rangorde worden bepaald. Het gunningsproces zal vervolgens opnieuw worden uitgevoerd.

Ingeval een Inschrijver niet voor definitieve gunning in aanmerking komt, ontvangen alle Inschrijvers een bericht over de gevolgen hiervan voor de gunning.

7. Procedure Inschrijving

7.1 Akkoordverklaring

Door het indienen van een Inschrijving, vergezeld van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen die in dit Aanbestedingsdocument zijn opgenomen en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven gestand zult doen.

7.2 Planning

Zie schema paragraaf 1.3.

7.3 Procedure algemeen

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet. In dit geval is gekozen voor de "openbare procedure". Hiertoe is op www.tenderned.nl en op Tender European Daily (TED) een aankondiging geplaatst.

7.3.1 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl), tenzij anders bepaald.

Nadat u op TenderNed heeft aangegeven dat u deze aanbesteding wilt volgen, kunt u via 'Mijn aanbestedingen' op TenderNed berichten over deze aanbesteding versturen en ontvangen. Vragen over de aanbesteding stuurt u via TenderNed naar de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.

Berichten ontvangt u via TenderNed. Via uw persoonlijke instellingen op TenderNed kunt u er voor zorgen dat u automatische attenderingen ook op uw eigen e-mailadres ontvangt. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailberichten worden toegelaten door uw e-mailbeveiliging. Indien de communicatie niet via TenderNed kan plaatsvinden, kunt u contact opnemen met onderstaande contactpersoon/contactpersonen:

Liesbeth Pepping, Liesbeth.Pepping1@rvo.nl en Quintin Stoutjesdijk, Quintin.Stoutjesdijk@rvo.nl

Het is niet toegestaan andere dan de hierboven genoemde contactpersoon(en) met betrekking tot deze aanbesteding rechtstreeks te benaderen.

Voor vragen die gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376, of via servicedesk@tenderned.nl. Ook kunt u de handleiding raadplegen via <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen>.

7.3.2 eHerkenning

Inloggen en registreren met eHerkenning is verplicht voor iedere TenderNed-gebruiker van een bij de KvK geregistreerde Nederlandse onderneming.

Zie <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/een-onderneming-registreren-op-tenderned> waarin informatie en voorwaarden over eHerkenning zijn opgenomen. De gevolgen van het niet (tijdig) registreren van eHerkenning zijn voor u.

7.3.3 Vragen en inlichtingen

Gedurende de procedure kunt u vragen stellen. Stel uw vragen zo snel mogelijk. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord. De Aanbestedende dienst heeft twee mogelijkheden om uw vragen via TenderNed te beantwoorden:

- door middel van een of meerdere Nota's van Inlichtingen;
- door middel van de in TenderNed opgenomen faciliteit "vragen en antwoorden".

De uiterste datum voor het stellen van uw vragen is opgenomen in de planning.

In elk geval zullen alle gestelde vragen ten minste 10 dagen voor de uiterste datum van indiening van de Inschrijving worden beantwoord.

Een vraag verzenden naar de Aanbestedende dienst

Uw vragen stelt u via TenderNed. Zie de handleiding van TenderNed:

<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/vragen-stellen-een-aanbesteding>.

Alle vragen en antwoorden worden aan alle Inschrijvers kenbaar gemaakt. Echter, indien u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van een aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan 'Individueel behandelen' aan. Het is echter aan de Aanbestedende dienst om te bepalen of uw vraag al dan niet individueel wordt behandeld.

Antwoorden van de Aanbestedende dienst

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.

De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden bestaan.

7.3.4 Gestanddoeningstermijn en Inschrijving

De door Inschrijver ingediende Inschrijving dient minimaal vier maanden vanaf de uiterste datum en tijdstip van ontvangst van de Inschrijvingen geldig te zijn. Ingeval tegen de mededeling van de gunningsbeslissing bij de bevoegde rechter te Den Haag een voorlopige voorziening is gevraagd, dienen de Inschrijvers hun Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak van de voorzieningenrechter in eerste instantie.

7.3.5 Varianten

Inschrijver mag naast een Inschrijving conform het Aanbestedingsdocument geen variant daarop aanbieden.

7.3.6 Kosten van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst vergoedt geen kosten voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen.

Eventuele kosten of schade die (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor rekening en risico van Inschrijver.

7.3.7 Stopzetten aanbesteding

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Aanbestedende dienst zal in een dergelijke situatie in beginsel niet tot vergoeding van aanbestedingskosten overgaan. Dit kan anders zijn indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat de omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is.

7.3.8 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen het Aanbestedingsdocument en de Nota's van Inlichtingen, prevaleren de Nota's van Inlichtingen.

Indien er meer Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

7.3.9 Informatie over verplichtingen Inschrijver

Inschrijver dient rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht conform artikel 2.81 lid 2 van de Aanbestedingswet.

Informatie over bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de verrichtingen van Inschrijver van toepassing zijn, is verkrijgbaar bij:
voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl;
voor bepalingen inzake milieubescherming: www.rijksoverheid.nl;
voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl.

7.3.10 Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers

Het beveiligen van informatie en beschermen van persoonsgegevens heeft voor het ministerie van Economische Zaken (EZ) de hoogste prioriteit. Dat vraagt om een grote inspanning van onze eigen medewerkers, maar zeker ook van onze leveranciers. In deze beknopte gids leest u er meer over: [Brochure informatiebeveiliging en privacy EZK](#).

7.3.11 Tegenstrijdigheden of bezwaren

Indien de documenten volgens Inschrijver tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevatten of de Inschrijver daarover bezwaren heeft, dient Inschrijver dit direct schriftelijk aan de contactpersoon te melden, met concrete onderbouwing ervan.

7.3.12 Klachtenregeling

Wanneer een Inschrijver het oneens blijft met de reactie van de Aanbestedende dienst op de vragen, verzoeken, opmerkingen of bezwaren van de Inschrijver, dan wel dat een reactie daarop uitblijft, kan hij een klacht indienen.

In de bijlage 'Klachtenprocedure' is nadere informatie te vinden.

7.3.13 Beslechting van geschillen

Naast het gestelde in de paragraaf inzake 'Klachtenregeling' geldt dat ieder geschil over deze aanbesteding kan worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl) en/of aan de bevoegde rechter te Den Haag. Uitsluitend het Nederlandse recht is daarop van toepassing.

7.3.14 Indiening van de Inschrijving

De uiterste inleverdatum en tijd van ontvangst van de Inschrijvingen is vastgesteld in de paragraaf Planning.

- Om te kunnen inschrijven dient uw onderneming geregistreerd te zijn op TenderNed. Een of meerdere geregistreerde gebruikers namens uw onderneming dienen te worden gekoppeld en geautoriseerd om via TenderNed in te schrijven.
Het advies van de Aanbestedende dienst is om het registratieproces in TenderNed niet uit te stellen tot (vlak voor) het einde van de uiterste inschrijvingstermijn, maar direct te starten. Na registratie van uw onderneming dient u deze Inschrijving via het aankondigingenplatform op TenderNed toe te voegen. Dit kan via de knop 'Toevoegen aan mijn aanbestedingen'.
- Raadpleeg de link [In 6 stappen inschrijven op een aanbesteding via TenderNed | TenderNed](#) voor meer informatie over het registreren en inrichten van uw organisatie op TenderNed, alsmede over het digitaal inschrijven. Deze informatie en aanvullende informatie over het gebruik van TenderNed is ook toegankelijk via [TenderNed voor ondernemingen | TenderNed](#).
- Uitsluitend Inschrijvingen die voor of op de uiterste inleverdatum en het genoemde tijdstip zijn ingediend in de digitale kluis van deze aanbesteding op TenderNed, worden door de Aanbestedende dienst in behandeling genomen.
- De sluitingstijd voor het indienen van Inschrijvingen, aangegeven door de aftellende digitale klok in TenderNed, is leidend.
- De Aanbestedende dienst kan de Inschrijvingen pas inzien na het openen van de digitale kluis in TenderNed. Deze kan pas worden geopend nadat de uiterste inleverdatum en tijdstip zijn verstreken.
- Neem voor technische vragen of problemen bij het inschrijven via TenderNed contact op met de servicedesk van TenderNed. Indien uw vragen of signalen naar uw oordeel te laat of niet

adequaat door de servicedesk van TenderNed worden beantwoord, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.

- Het risico van te late indiening van de Inschrijving en/of indiening van een onvolledige Inschrijving ligt bij Inschrijver.
- De Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen die u ondervindt van een te laat, incorrect of onvolledig ingediende Inschrijving.

De Aanbestedende dienst zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die door Inschrijver wordt verstrekt.

7.3.15 Vorm en inhoud van de Inschrijving

De Inschrijving dient volledig via TenderNed te worden ingediend. Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient rechtsgeldig te worden ondertekend.

Bij de indiening van uw Inschrijving kunt u de volgende checklist gebruiken.

Betreft	Omschrijving	Actie Inschrijver
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument *	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend toevoegen aan TenderNed.
Wensen	Uw reactie per wens van de Aanbestedende dienst inclusief casussen	Toevoegen aan TenderNed
Bijlage 2	De geoffreerde prijzen/tarieven danwel het boekingspercentage	Toevoegen aan TenderNed
Factureren	Om de verwerking van de factuur te bewerkstelligen, dient u in uw Inschrijving onderstaande gegevens op te nemen: - NAW-gegevens; - KvK-nummer; - Vestigingsplaats volgens KvK; - IBAN.	Opnemen in inschrijving
Bijlage 6	Referenties	Toevoegen aan TenderNed

* Zie paragraaf 7.3.17 ingeval in samenwerkingsverband wordt ingeschreven.

7.3.16 Rechtsgeldige ondertekening

Onder een rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan dat een document door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger is ondertekend.

Wanneer in het beroeps- of handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten die rechtsgeldig moeten worden ondertekend, door die twee of meer personen ondertekend worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daarmee rekening worden gehouden.

Waar een rechtsgeldige ondertekening wordt verlangd, accepteert de Aanbestedende dienst hiervoor naast een originele handgeschreven handtekening tevens de gekwalificeerde elektronische handtekening in de zin van art. 3:15a van het Burgerlijk Wetboek.

NB: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan niet rechtstreeks worden voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening. U kunt het UEA van een handgeschreven handtekening voorzien of u dient een digitale pdf-afdruk van het pdf-formulier te maken, waarmee vervolgens op deze digitale pdf-afdruk de gekwalificeerde elektronische handtekening kan worden geplaatst.

Indien een vereiste rechtsgeldige ondertekening niet aanwezig is leidt dit in beginsel tot uitsluiting. Echter krijgt u in dat geval eenmalig, gedurende 48 uur, de mogelijkheid dit te herstellen.

7.3.17 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen

Indien u de opdracht niet zelfstandig kunt uitvoeren kunt u samenwerken met andere ondernemingen.

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen kan op twee manieren: ofwel als combinatie waarbij elke deelnemer aan de combinatie ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de uitvoering van de Overeenkomst; ofwel als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Aanmelden als combinatie

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een combinatie:

- dient iedere combinant afzonderlijk de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, waarbij onder andere moet worden vermeld wie de combinanten zijn (zie deel II van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'). Geef aan welke rol de betreffende combinant heeft binnen de combinatie. In het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient te worden aangegeven wie de leiding (penvoerderschap) van de combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde optreedt.
- geldt dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.
- Wanneer een combinant een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten om aan te tonen dat voldaan wordt aan de gestelde Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4 van dit aanbestedingsdocument), dan dienen de andere entiteiten een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen, de delen II A, II B, III en IV in te vullen en het document rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) en
- dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer waarbij hoofdaannemer geen beroep doet op de draagkracht van onderaannemers dient alleen de hoofdaannemer in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' de gegevens in te vullen in deel II D en rechtsgeldig te ondertekenen.

Indien hoofdaannemer wel een beroep doet op de draagkracht van onderaannemers om aan te tonen dat hij voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen, dan dient/dienen ook de onderaannemer(s) een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen en de delen II A, II B, III en IV in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

De onderaannemers op wiens draagkracht de hoofdaannemer wel een beroep doet dienen de gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

De hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de opdracht. De

hoofdaannemer is daarnaast aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

Alle ingevulde en ondertekende bijlagen 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dienen aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

7.3.18 Eén Inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon of vennootschap kan slechts éénmaal (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen) een Inschrijving indienen.

Daarbij geldt voor Inschrijvers die onderling met elkaar zijn verbonden door een afhankelijkheidsverhouding (concernrelatie) dat zij mogen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. Daarbij geldt de uitdrukkelijke voorwaarde dat zij als concurrenten aan deze aanbesteding deelnemen. Hierbij moet aangetoond worden dat de onderlinge verhouding hun inschrijfgedrag in het kader van deze aanbestedingsprocedure niet heeft beïnvloed en de eerlijke mededinging niet heeft belemmerd.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

Het inschrijven op meerdere percelen, wordt door de Aanbestedende dienst niet beschouwd als het indienen van meerdere Inschrijvingen.

7.3.19 Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging

Elke Inschrijver die door zijn handelen een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht (zoals het gelijkheidsbeginsel) schendt, wanneer deze schending heeft geleid of heeft kunnen leiden tot het beperken van de eerlijke mededinging, wordt uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure. Dit is ook het geval wanneer het schenden of beperken van de eerlijke mededinging zich pas openbaart na het versturen van de mededeling gunningsbeslissing aan alle Inschrijvers. Voordat de Aanbestedende dienst om die reden beslist tot uitsluiting van een Inschrijver, stelt hij de desbetreffende Inschrijver in kennis van zijn voornemen, waarna de Inschrijver de gelegenheid krijgt om aan de Aanbestedende dienst aan te tonen dat geen sprake is van schending van dat fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht of beperking van de eerlijke mededinging.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de Inschrijver dat hij zich ervan bewust is dat in strijd handelen met een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht bovengenoemde gevolgen kan hebben. De Aanbestedende dienst kan het schenden van de fundamentele beginselen van het aanbestedingsrecht of het beperken van de eerlijke mededinging vaststellen met alle middelen die hem ter beschikking staan. Een rechterlijke beslissing is hiervoor geen noodzakelijk vereiste.

7.3.20 Communicatie en taal

Tijdens het aanbestedingstraject dient de communicatie met de Aanbestedende dienst plaats te vinden in de Nederlandse taal.

De Inschrijving dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.

Aanvullende documenten (zoals voorlichtingsmateriaal etc.) moeten ook in het Nederlands worden aangeleverd.

Tijdens de contractuitvoering dient in de Nederlandse taal gecommuniceerd te worden.

7.3.21 Algemene voorwaarden

Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden –hoe dan ook genaamd- van Inschrijver of zijn brancheorganisatie worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd. Op de Overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden van toepassing.

7.3.22 Contractvoorwaarden

De concept Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlagen. In de vragenronde hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen te stellen, opmerkingen en onderbouwde tekstvoorstellen in te dienen.

De Aanbestedende dienst is vrij in het al dan niet honoreren van de voorgestelde tekstvoorstellen. In de Nota van Inlichtingen zal de Aanbestedende dienst aangeven of zij de gedane voorstellen heeft geaccepteerd dan wel verworpen. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de (eventueel aangepaste) Overeenkomsten. Alleen de definitieve Overeenkomst zal geldend zijn bij de uitvoering van de opdracht.

7.3.23 Toelichting op en verificatie van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst kan verlangen dat Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht en/of voorziet van onderbouwende documenten. De Aanbestedende dienst is gerechtigd, maar niet verplicht, om alle op basis van de Inschrijving in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren.

7.3.24 Mededeling gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers krijgen gelijktijdig digitaal een gemotiveerd bericht van de mededeling van de gunningsbeslissing. Iedere Inschrijver kan over deze beslissing informatie inwinnen bij de Aanbestedende dienst.

Opschortende termijn

Iedere Inschrijver c.q. belanghebbende die het met de gunningsbeslissing en (mondelinge) toelichting niet eens is, kan hierover een voorlopige voorziening vragen bij de bevoegde civiele rechter te Den Haag. De dagvaarding dient te zijn betekend binnen 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn. Ingeval Inschrijver een voorlopige voorziening vraagt, wordt Inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de Aanbestedende dienst op te sturen.

De gunningsbeslissing is op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet nog geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver. Gedurende 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing, is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de opdracht definitief te gunnen door het aangaan van de Overeenkomst.

Als gedurende deze 20 kalenderdagen een voorlopige voorziening is gevraagd, zal de uitspraak in kort geding in eerste instantie worden afgewacht. De uitspraak vormt de basis voor de verdere besluitvorming van de Aanbestedende dienst.

Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal de Aanbestedende dienst de Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Inschrijver dient zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak in kort geding.

Belang bij uitspraak

Een Inschrijver die een belang heeft bij de uitspraak van dit kort geding kan alleen procederen door middel van tussenkomst of voeging. Inschrijver kan niet separaat een kort geding of een andere gerechtelijke procedure aanhangig maken.

7.4 Nadere gunning onder de Overeenkomst

7.4.1 Opdrachten binnen Overeenkomst

Een opdracht onder een Overeenkomst wordt een Nadere overeenkomst genoemd. Gedurende het jaar wordt per activiteit een Nadere overeenkomst opgevraagd.

7.4.2 Gunning opdrachten binnen Overeenkomst

Gunning van opdrachten binnen de Overeenkomst geschieden op basis van het volgende Gunningscriterium: het prijzenblad.

Bijlagen

De volgende bijlagen maken een integraal onderdeel uit van dit Aanbestedingsdocument. Deze zijn met het Aanbestedingsdocument gepubliceerd.

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 2 Prijzenblad

Bijlage 3 Concept Raamovereenkomst

Bijlage 3a Concept Verwerkersovereenkomst

Bijlage 4 ARVODI 2018

Bijlage 5 Klachtenprocedure

Bijlage 6 Referentieverklaring

Bijlage 7a Casus inkomend

Bijlage 7b Casus uitgaand

Bijlage 7c Casus reizen fullservice dienstverlening