

Vragenformulier Erasmus MC

EA Reisagent - Erasmus MC

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
1	Offerteleidraad Reisagent	3.1.4	Hebben de 5.400 ritten betrekking op retourvluchten of enkele reizen?	Dit zijn retourvluchten.
2	Offerteleidraad Reisagent	5.2.2.2	Dit is een ongebruikelijk verzoek voor een reiscontract, aangezien het onwaarschijnlijk is dat we gevoelige patiëntinformatie verwerken in het kader van zakenreizen. Bent u het ermee eens om dit te verwijderen?	De geschiktheidseis met betrekking tot de NEN7510 certificering komt te vervallen.
3	Algemene vraag		Is het Erasmus MC geregistreerd als Stichting?	Nee.
4	Offerteleidraad Reisagent	4.9.17	Accepteert u voor de duidelijkheid een inzending in het Engels met een Nederlandse vertaling erbij?	De Inschrijving dient volledig Nederlandstalig te zijn. Alleen de Nederlandse versie zal worden beoordeeld.
5	Offerteleidraad Reisagent	6.1.6	Moet de online demonstratie (op locatie) in het Nederlands zijn, of mag het ook in het Engels?	De demonstratie moet in het Nederlands zijn.
6	PvE	52	We zijn bezig ons datacenter te verplaatsen van het VK naar Frankfurt (opleverdatum is november 2024). Is dit acceptabel? Het VK heeft momenteel een verdrag met de EU, dus we kunnen ons voorstellen dat dit geen probleem is.	Dit is akkoord.
7	PvE	69	Er is momenteel geen wereldwijde standaard voor CO2-rapportage van hotels, dus we verzoeken u de eis te schrappen dat hotelemissies moeten worden gepresenteerd in het OBT, aangezien er momenteel geen standaardrapportagemogelijkheid is in de sector.	Akkoord, de eis is aangepast. Zie de aangepaste bijlage 1.
8	PvE	88	Bent u het ermee eens dat de kosten van dit rapport door de klant moeten worden gedragen?	Akkoord, de eis is aangepast. Zie de aangepaste bijlage 1.
9	PvW	1	De meeste aanvullende producten worden meestal aangeboden via een offline service. Is dit aanvaardbaar? Zo ja, kan de prijstabel dan ook worden aangepast om taxi's te verwijderen?	Dit betreft een wens. Indien u de taxiservice niet aan kunt bieden via de online tool, hoeft u de prijs in het prijzenblad niet in te vullen. De weging van dit onderdeel is 0, waardoor dit geen invloed heeft op de inschrijfprijs.
10	PvW	2	Kunt u deze vereiste van meer context voorzien?	Dit is een wens. Volgens intern beleid kunnen medisch specialisten afwijken van geldende restricties (binnen 8 uur reizen met de trein). Het zou onze wens zijn om in de OBT aan te geven tot welke medewerkersgroep de aanvrager behoort, om die groep vervolgens wel een vliegreis aan te kunnen bieden binnen 8 uur op de reisbestemming.
11	PvW	5	Heeft dit betrekking op een groep van 10+ reizigers? Of alleen een kleine groep met meerdere reizigers (2-9)?	Dit betreft groepreizen zoals gedefinieerd in het prijzenblad (vanaf 10 personen).
12	PvW	6	Kunt u deze vereiste alstublieft verduidelijken, aangezien deze voor ons onduidelijk is?	Dit is gewenst voor reizen van medisch specialisten. Zij hebben volgens cao een eigen budget waaruit zij dienreizen kunnen financieren. Deze pot wordt beheerd door het Erasmus MC. Systeemtechnisch wordt dit verwerkt middels het inladen van Excel extensies. Om deze reden is het een wens om bij dit reizigersprofiel een specificatie in Excel te ontvangen, zodat deze kosten verwerkt kunnen worden.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
13	Offerteleidraad	5.2 Geschiktheidseisen, P. 23	Bij 5.2.2.2 verplicht u inschrijver te beschikken over de NEN 7510 certificering. Deze norm is toegespitst op informatiebeveiliging in de gezondheidszorg. Inschrijver verwerkt informatie van werknemers (zoals wij dat ook doen voor klanten buiten de gezondheidssector). Het is om die reden uiterst ongebruikelijk om deze certificering te eisen. Bent u bereid de eis voor deze certificering te laten vervallen?	Akkoord, de geschiktheidseis met betrekking tot de NEN7510 certificering komt te vervallen.
14	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 64	Bij eis 64 verplicht u inschrijver te beschikken over de NEN 7510 certificering. Deze norm is toegespitst op informatiebeveiliging in de gezondheidszorg. Inschrijver verwerkt informatie van werknemers (zoals wij dat ook doen voor klanten buiten de gezondheidssector). Het is om die reden uiterst ongebruikelijk om deze certificering te eisen. Bent u bereid de eis voor deze certificering te laten vervallen?	Akkoord, de geschiktheidseis met betrekking tot de NEN7510 certificering komt te vervallen.
15	Bijlage 10 Verwerkersovereenkomst Brancheorganisaties Zorg	Artikel 4	U beschrijft twee versies van artikel 4, een versie voor gezondheidsgegevens en een versie voor niet-gezondheidsgegevens. In de versie voor gezondheidsgegevens vereist u de NEN 7510 certificering. We verzoeken u dan ook (gezien de twee andere vragen over de NEN 7510) om alleen de versie voor niet-gezondheidsgegevens van toepassing te laten zijn. Bent u hiertoe bereid?	Akkoord.
16	Bijlage 10 Verwerkersovereenkomst Brancheorganisaties Zorg	Artikel 10.1	We vragen u na het laatste woord, de volgende zin toe te voegen: "(...), tenzij Verwerker hiertoe op grond van de wet is verplicht." We vragen u dit omdat inschrijver omwille van fiscale wetgeving, verplicht is bepaalde gegevens 7 jaar lang te bewaren. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
17	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 20	Inloggen met een personeelsnummer is technisch niet haalbaar, bent u bereid dit aan te passen naar een e-mailadres (i.c.m. een wachtwoord)?	Akkoord, de eis is aangepast. Zie de aangepaste bijlage 1.
18	Offerteleidraad	4.2 Inschrijving, P. 10	Kunt u bevestigen dat u een proces verbaal van opening met de namen van de inschrijvende partijen publiceert?	TenderNed verstuurt een automatisch bericht wanneer de kluis met Inschrijvingen is geopend. In de gunningsbeslissing zal gedeeld worden hoeveel partijen hebben ingeschreven.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
19	Offerteleidraad	4.2 Inschrijving, P. 10	Ontvangen de niet-winnende inschrijvers een afwijzingsbrief waarin per afzonderlijk sub criterium het puntenverlies ten opzichte van de winnaar verduidelijkt wordt? Dit bevordert de acceptatie van de uitslag en voorkomt eventuele bezwaren door onduidelijkheid bij partijen. Vanwege het transparantiebeginsel is het van belang dat u een gemotiveerde voorlopige gunningsbeslissing publiceert om de juistheid en volledigheid van iedere inschrijving te kunnen verifiëren. Minimaal de behaalde scores van alle afzonderlijke (sub)gunningscriteria van de eigen inschrijving en van de winnende inschrijving(en) dienen hierin vermeld te worden. Kunt u bevestigen dat u ieder onderdeel van de (sub)gunningscriteria zal motiveren in de voorlopige gunningsbeslissing?	Ja dit kunnen wij bevestigen.
20	Offerteleidraad	4.7.1 Beoordelingsproces, P. 15	Uit hoeveel personen bestaat uw beoordelingscommissie? Wat is de achtergrond van de personen die zitting nemen in de beoordelingscommissie?	De beoordelingscommissie bestaat uit 6 personen: 1 projectmanager, 3 vertegenwoordigers van secretariaten, 1 programmamanager duurzaamheid en 1 conference manager.
21	Offerteleidraad	4.9.1 Beoordelingsproces, P. 16	Kunt u deze paragraaf verder toelichten?	Zie de beantwoording van vraag 18, 19 en 20. Graag ontvangen wij een concrete vraag over hetgeen u verder toegelicht zou willen krijgen.
22	Offerteleidraad	4.9.1 Beoordelingsproces, P. 16	Waarom verloopt deze communicatie niet via TenderNed?	Wij weten niet zeker of wij uw vraag goed begrijpen. Alle communicatie zal via TenderNed verlopen. De beoordeling zal schriftelijk worden vastgelegd d.m.v. gunnings- en afwijzingsbrieven welke via TenderNed met de Inschrijvers zullen worden gedeeld.
23	Offerteleidraad	4.1 Belangrijke data, P. 10	De genoemde planning houdt geen rekening met de benodigde tijd voor de implementatie (tussen definitieve gunning en ingang van de overeenkomst). We verzoeken u hiervoor minimaal zes weken voor te reserveren in de planning. Gaat u hiermee akkoord?	Indien het haalbaar is om de offline dienstverlening per 1 oktober beschikbaar te stellen heeft dit onze voorkeur. Livegang van de online tool volgt hierna en kan Inschrijver presenteren in het implementatieplan.
24	Offerteleidraad	4.9.7 Meerdere Inschrijvers van één concern, P. 17	Inschrijver vraagt zich af hoe de onafhankelijkheid van meerdere inschrijvers binnen één concern zal worden getoetst. Kunt u dit inhoudelijk toelichten?	Indien er redelijke twijfel bestaat over de onafhankelijkheid en zelfstandigheid van de inschrijvingen (bijv. door identieke bewoordingen, inhoudelijk vergelijkbare antwoorden op dezelfde vraag), zal aanbestedende dienst dit verder onderzoeken. De wijze waarop dit onderzoek wordt uitgevoerd zal sterk afhankelijk zijn van de situatie, hier kunnen wij nu geen uitspraak over doen.
25	Offerteleidraad	4.9.22 Rangregeling, P. 19	We verzoeken u de conceptovereenkomst te vervangen door de inschrijving. In de huidige situatie wordt de inschrijving niet gerangschikt. Ook begrijpt inschrijver niet waarom de definitieve raamovereenkomst afwijkt van de concept raamovereenkomst (buiten de wijzigingen volgens uit de NvI's). Gaat u akkoord met deze wijziging?	Akkoord. Wijzigingen zoals afgestemd in de Nota's van Inlichtingen zullen worden verwerkt in de definitieve overeenkomst, de definitieve overeenkomst wijkt daarmee af van de concept overeenkomst. Indien er per abuis zaken vanuit de Nota van Inlichtingen niet worden overgenomen in de definitieve overeenkomst, prevaleren de nota's van inlichtingen alsnog boven de definitieve overeenkomst.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
26	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 18	Bij een boeking ziet de boeker (om verwarring te voorkomen) de daadwerkelijke tarieven van de producten (hotel, vlucht, etc.). Fees en lokale taxes worden doorgaans niet weergegeven en apart in rekening gebracht. Zo ziet de boeker de daadwerkelijke tarieven van de producten die geselecteerd worden. Bent u bereid deze eis aan te passen?	Het Erasmus MC heeft deze eis ter verduidelijking aangepast.
27	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 72	U beschrijft voor het eerst op 1-10-2025 te willen indexeren, dit verplicht inschrijver een risicofactor mee te nemen voor een groot deel van 2025. Een risicofactor voor het jaar 2025 zal naar onze mening hoger uitvallen dan een indexering op 1-1-2025 (uitgaande van het ergste scenario). Om een marktconforme prijs in te dienen (voor 2024) verzoeken we u dan ook om voor het eerst in januari 2025 te indexeren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, wat is uw onderbouwing?	Hier gaat het Erasmus MC niet mee akkoord. Inschrijvers worden gevraagd om het prijzenblad in te vullen met daarin prijzen voor de dienstverlening tot en met 31-10-2025, daarna kan jaarlijks worden geïndexeerd.
28	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 72	U geeft aan te willen indexeren op basis van de Consumenten Prijs Index (CPI) van het CBS. Gebruikelijk in de dienstverlenende markt is echter, de Dienstprijsindex (DPI) van het CBS te gebruiken. Gaat u akkoord met prijsindexering op basis van de 'Dienstprijsindex (DPI)'? Zo niet, kunt u inhoudelijk toelichten waarom u hier niet voor kiest?	Dit is akkoord.
29	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 69	Het is technisch niet mogelijk om de CO2 uitstoot te tonen voor hotelovernachtingen en autoverhuur. Bent u bereid deze eis aan te passen?	Het Erasmus MC heeft deze eis aangepast.
30	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 75	Het is technisch niet mogelijk om bij groepsboekingen een dergelijke uitsplitsing te maken. Bent u bereid groepsboekingen uit te zonderen van deze eis?	Dit is akkoord. Het Erasmus MC heeft deze eis aangepast.
31	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 78	Prijsafspraken met leveranciers worden doorgaans gemaakt op basis van de totale dienstverlening binnen een bepaalde periode. Het is voor inschrijver onmogelijk om voordelen en inkomsten hiervan te herleiden naar een enkele klant. Daarnaast bestaan er tussen inschrijver en verschillende leveranciers (zoals o.a. KLM) contractuele afspraken dat dergelijke informatie nimmer met derden mag worden gedeeld. Inschrijver is om bovengenoemde redenen niet in staat te voldoen aan deze eis. Bent u bereid deze eis te laten vervallen? Zo niet, kunt u een inhoudelijke toelichting hiervoor geven?	Het Erasmus MC zal deze eis aanpassen.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
32	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 88	In aanvulling op onze vraag over eis 78, waaraan we niet kunnen voldoen: Het eisen van een Assurance rapport (ISAE 3402, type 2) is uiterst ongebruikelijk in de branche. Grote accountantskantoren zoals Deloitte hebben hier zelfs geen standaardproces voor en geven tevens aan dat dit een zeer kosten intensieve rapportage is. Bent u bereid deze eis te laten vervallen? Zo niet, bent u bereid om de jaarlijkse kosten hiervoor te vergoeden (zodat we deze niet hoeven te verrekenen in de fees)?	Zie antwoord op vraag 8.
33	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 86	Inschrijver is in beginsel bereid hieraan mee te werken. Bent u bereid dit te beperken tot data afkomstig van door Erasmus MC geboekte producten?	Dit is akkoord. Het betreft hier enkel data van het Erasmus MC. We zullen deze eis aanpassen.
34	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Eis 86	Inschrijver is in beginsel bereid hieraan mee te werken. Bent u bereid data uit te zonderen die in het kader van bestaande intellectuele eigendommen, niet gedeeld kan worden?	Akkoord.
35	Offerteleidraad	3.1.4 Omvang van de opdracht, P. 8	U benoemt 5400 buitenlandse reizen. Kunt u dit aantal verder specificeren? Kunt u meer informatie geven over de verdeling tussen 'air' en 'rail' en het aantal hotelboekingen en aantal nachten?	Het gaat hier om 5400 retourreizen in de periode september 2022 en september 2023 (1e volledige periode na corona). 1800 reizen komen qua afstand in ieder geval in aanmerking voor treinreizen. Dit daadwerkelijke aantal ligt hoger omdat er toen nog geen dienstreisbeleid was en in bepaalde declaratiestromen dit onderscheid niet altijd wordt gemaakt. Ongeveer 75% van de reizen is inclusief overnachting.
36	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Wens 6	Kunt u de achterliggende reden voor deze wens toelichten?	Dit is gewenst voor reizen van medisch specialisten. Zij hebben volgens cao een eigen budget waaruit zij dienreizen kunnen financieren. Deze pot wordt beheerd door het Erasmus MC. Om deze reden is het een wens om bij dit reizigersprofiel een specificatie in Excel te ontvangen, zodat deze kosten verwerkt kunnen worden.
37	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Wens 6	Wat is in de praktijk de verwachte frequentie van deze wens?	Wij verwachten dat dit ongeveer 30% van het totale volume zal zijn. Dit blijft echter een schatting en er kunnen geen rechten worden ontleend aan deze cijfers.
38	Bijlage 01, Programma van Eisen en Wensen	Wens 7	Wat is in de praktijk de verwachte frequentie van deze wens?	Wij verwachten dat dit ongeveer 5% van het totale volume zal zijn. Dit blijft echter een schatting en er kunnen geen rechten worden ontleend aan deze cijfers.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
39	Offerteleidraad	3.1.4 Omvang van de opdracht, P. 8	In het arrest ASST uit 2018 oordeelde het Hof dat een raamovereenkomst een maximum moet specificeren. De reden daarvoor is dat marktdeelnemers bij de keuze om wel of niet in te schrijven op een opdracht, zich baseren op de omvang ervan. Als het maximum bereikt is, heeft de overeenkomst geen effect meer. Het komt er dus op neer dat een raamovereenkomst twee 'plafonds' moet hebben. Enerzijds wat looptijd betreft (art. 2.140 Aanbestedingswet) en anderzijds wat hoeveelheid betreft. Het valt inschrijver op dat u geen maximumbedrag beschrijft. Kunt u deze alsnog toevoegen? Voor verdere informatie zie: https://www.planoo.nl/nl/regelgeving/jurisprudentie/jurisprudentieoverzicht/type-opdracht/raamovereenkomst	De maximale opdrachtwaarde (uitsluitend de fee) zal zijn: 800.000 euro
40	Offerteleidraad	3.2 Contractvorm, P. 9	Bent u bereid om uitsluitend met wederzijds goedvinden de overeenkomst te verlengen?	Het Erasmus MC is hier niet toe bereid.
41	Bijlage 06, Algemene voorwaarden	Artikel 6, 7, 8 en 9	Artikel 6, 7, 8 en 9 hebben betrekking op het leveren van diensten. Bent u bereid deze artikelen als niet van toepassing te verklaren?	De artikelen voor de levering van goederen worden niet uitgesloten. Indien een artikel evident niet relevant is voor de opdracht zal deze automatisch ook geen invloed hebben op de overeenkomst.
42	Algemeen	-	Het valt inschrijver op dat er nergens een betalingstermijn staat benoemd, klopt dit?	Zie artikel 10.3 van de AIV. Zie ook het antwoord op vraag 54 en 66.
43	Bijlage 07, Concept Overeenkomst	Artikel 10	Inschrijver heeft begrip voor de onbeperkte aansprakelijkheid ter zake alle schade. Echter een ongelimiteerde aanspraak ter zake is voor haar niet verzekeraar. Als gevolg hiervan moet geïnteresseerde een onverantwoord risico accepteren. Om die reden verzoekt Inschrijver u akkoord met een uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte –en gevolgschade daaronder begrepen, winstderving, verlies aan data, bedrijfsstagnatie. Kunt u hiermee instemmen? Voorts verzoekt Inschrijver u te overwegen een beperking van de aansprakelijkheid op te nemen in de conceptovereenkomst, inhoudende dat Inschrijver aansprakelijk is voor de directe schade veroorzaakt door schuld van haar en/of haar personeel, met een maximum van € 2.500.000 voor materiële schade en € 500.000,-- voor dood of letsel aan personen. Kunt u daarmee akkoord gaan?	Erasmus MC begrijpt dat een onbeperkte aansprakelijkheid disproportioneel is. De beperking van de aansprakelijkheid van partijen in artikel 19 van de AIV geldt. Overige verzoeken worden afgewezen.
44	Bijlage 06, Algemene voorwaarden	Artikel 22.1	Bent u bereid deze eis te laten vervallen voor deze overeenkomst?	Voor zover medewerkers ook op locatie van Erasmus MC komen te werken, geldt deze voorwaarde. Indien daarvan geen sprake is, zal deze voorwaarde ook niet worden toegepast. Het uitsluiten van deze bepaling is dan niet nodig.
45	Leidraad	3.1.2 Doelstelling/Blz. 7+ 4.1 Belangrijke data/Blz. 10	Tussen definitieve gunning en start van de overeenkomst zit een week. Dit is qua implementeren niet realistisch, zeker als er ook de wens is met een online tool te werken. Is opdrachtgever bereid hierover in gesprek te gaan na gunning?	Zie antwoord op vraag 23.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
46	Leidraad	3.1.4 Omvang van de opdracht/Blz. 8	Wat is de geraamde waarde van de opdracht? Is het voor aanbestedende mogelijk om een schatting te maken over de spend per jaar en kunt u cijfers overleggen van de afgelopen jaren?	De totale spend van het Erasmus MC betrof tussen september 2022-september 2023 zo'n €2.6 mio voor 5400 retourreizen. Dit betreft een schatting en is een momentopname. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.
47	Offerte Leidraad	3.2 Contractvorm/Blz. 9 + Bijlage 10 Verwerkersovereenkomst	U heeft een verwerkersovereenkomst bijgesloten. Wij zijn met betrekking tot het boeken van de reizen echter gegevens 'Verantwoordelijke' in plaats van 'Verwerker' aangezien wij in de praktijk de middelen van de verwerking zelfstandig moeten kunnen bepalen om onze dienstverlening uit te kunnen voeren. Net als de luchtvaartmaatschappijen, hotels, reserveringsystemen etc. dat zijn met betrekking tot de uitvoering van hun dienstverlening. Wij verzoeken u dan ook de Verwerkersovereenkomst niet van toepassing te verklaren. Stemt u hier mee in?	Erasmus MC begrijpt dat de Dienst niet primair het verwerken van persoonsgegevens inhoudt, maar dat de omgang met persoonsgegevens een gevolg daarvan is. De verwerking van persoonsgegevens is daarmee een opzichzelfstaande verantwoordelijkheid van Leverancier. De Leverancier is derhalve zelf aan alle verplichtingen van de AVG gebonden, zodat de Verwerkersovereenkomst inderdaad kan komen te vervallen.
48	Leidraad	5.2.2.2. Met betrekking tot de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid/Blz. 23	Wij zijn in het bezit van een geldig certificaat voor ISO 27001. Aanbestedende dienst stelt als eis aan inschrijver om naast ISO 27001 ook in te beschikken over een NEN 7510 certificering. Naast ISO 27001 zijn wij ook in het bezit van ISO 27701. Gaat aanbestedende dienst akkoord met onze 2 ISO certificeringen omtrent privacy en informatiebeveiliging als alternatief voor NEN 7510?	De geschiktheidseis met betrekking tot de NEN7510 certificering komt te vervallen.
49	Programma van eisen	Eis 7	Frequent Flyer spaarpunten of Airmiles zijn persoonsgebonden en iets tussen de reiziger en de leverancier zelf (o.a. luchtvaartmaatschappijen, hotelketens en autohuurmaatschappijen). Tickets of andere producten of diensten kunnen alleen door de kaarthouder zelf geregeld worden, een reisagent kan daar niet tussen zitten. Spaarkaarten/nummers kunnen wel meegenomen worden in de boeking zodat er wel via inschrijver gespaard kan worden. Stemt aanbestedende dienst hiermee in? Er bestaan ook spaarprogramma voor het bedrijf, bijvoorbeeld Bluebiz van KLM, deze spaarsystemen staan los van de persoonsgebonden spaarprogramma's. Het is via inschrijver mogelijk om te sparen en deze punten zijn in de meeste gevallen ook in te wisselen via inschrijver. Stemt aanbestedende dienst hiermee in en is daarmee bereid om deze eis aan te passen?	Akkoord, de eis is aangepast. Zie daarvoor de aangepaste bijlage 1.
50	Programma van eisen	Eis 12	Adviezen voor reisdocumenten zijn vaak per land en per overheid en soms per nationaliteit verschillend. Dat leidt tot een niet werkbare situatie met delen van onnodig veel persoonsgegevens. M.b.t. de veiligheidsaspecten tijdens de reis en op locatie is deze informatie onderhevig aan veranderingen. Volstaat het voor aanbestedende dienst om een link bij de bevestiging naar een actuele website met actuele en betrouwbare informatie en adviezen mee te sturen, waar men online zelf informatie over reisdocumenten en visa vereisten kan checken?	Het Erasmus MC zal deze eis aanpassen.
51	Programma van eisen	Eis 20	Bedoelt u hiermee dat u inloggen middels een single sign on eist?	Het Erasmus MC zal deze eis aanpassen.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
52	Programma van eisen	Eis 45 t/m 65	Wij slaan de reisdata niet op in eigen systemen, maar enkel in third party systemen zoals het GDS, andere booking tools en profielentool. Wij kunnen derhalve geen garantie geven over deze systemen van derden. Bent u bereid deze eisen te laten vervallen? Wij beoordelen wel enkele aspecten bij deze leveranciers onder andere of zij de relevante certificeringen hebben. Daar kunnen wij opdrachtgever over informeren.	De eisen kunnen niet vervallen. Alleen vragen naar een certificering is vanuit informatiebeveiliging en privacy niet afdoende, er dienen concrete afspraken te worden gemaakt met derde partijen (waaronder afspraken over de opslaglocatie van de data, de bescherming van de data (fysiek en digitaal) en het opstellen van een verwerkersovereenkomst).
53	Programma van eisen	Eis 88	Deze eis gaat over een onevenredig zwaar en uitgebreid onderzoek en is onacceptabel voor inschrijver. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?	Zie antwoord op vraag 8
54	Bijlage 6 AIV	Artikel 10.3/Blz. 4	Inschrijver schiet reissommen voor bij de dienstverlening. Geboekte tickets worden bij inschrijver wekelijks geïncasseerd door de luchtvaartmaatschappijen. Deze voorgesloten bedragen betreffen geen omzet van inschrijver en staan niet in verhouding tot de omzet van inschrijver, zijnde de transactie fees. Bent u bereid om een betalingstermijn van 7 dagen toe te passen?	Wij zullen ons inspannen om een betalingstermijn van 14 dagen te hanteren, echter kunnen wij niet garanderen dat dit altijd wordt gehaald. De uiterlijke betaaltermijn zoals genoemd in de AIV blijft daarmee van toepassing.
55	Bijlage 6 AIV	Artikel 19.1/Blz. 8 + Concept Overeenkomst/Artikel 10.1 /Blz. 7	Het is in onze branche gebruikelijk om indirecte schade, waaronder gevolgschade en gemiste opbrengsten, uit te sluiten van de aansprakelijkheid. Indirecte schade, zoals vermogensschade van zakelijke opdrachtgevers, is in onze branche ook niet verzekeraar (beroepsaansprakelijkheid is niet verzekeraar, bedrijfsaansprakelijkheid wel uiteraard). Bent u bereid om deze schade uit te sluiten van de aansprakelijkheid?	Erasmus MC brengt geen onderscheid aan tussen directe of indirecte schade, omdat dit geen duidelijke en vastomlijnde begrippen zijn. Erasmus MC kiest er daarom voor om de aansprakelijkheid te beperken in euro's.
56	Bijlage 6 AIV	Artikel 19.2/Blz. 8	Wat verstaat u onder de "prijs voor de overeenkomst"? Oftewel hoe moeten wij de staffel interpreteren m.b.t. welke maximale aansprakelijkheid van toepassing zou zijn? Wij willen er op wijzen dat voor inschrijver de opdrachtwaarde de fee inkomsten betreft en niet de bemiddelde reissommen, wat omzet van derden betreft.	De aansprakelijkheid voor opdrachten lager of gelijk is aan EUR 250.000 is van toepassing.
57	Bijlage 6 AIV	Artikel 19.2+19.4/Blz. 8	Een maximale aansprakelijkheid van EUR 1.250.000 per gebeurtenis is disproportioneel ten opzichte van de omzet van inschrijver, zijnde de transactie fee inkomsten. Bent u bereid de aansprakelijkheid te beperken tot € 100.000 per gebeurtenis en € 250.000 per jaar?	Zie het antwoord onder vraag 43.
58	Bijlage 7 Concept overeenkomst	Artikel 6.3/Blz. 5	Dit artikel is niet acceptabel. Is aanbestedende dienst bereid dit artikel te laten vervallen?	De bevoegdheid van Erasmus MC om de juistheid van de facturen te kunnen laten controleren door een Registeraccountant is onderdeel van het systeem van checks and balances. De controle is bovendien met voldoende waarborgen omkleed. Het bezwaar tegen deze controle is daarnaast niet onderbouwd door leverancier. Erasmus MC is niet bereid om dit artikel te laten vervallen.
59	Bijlage 7 Concept overeenkomst	Artikel 7.4/Blz. 6	Bent u bereid deze eis te laten vervallen en losse XML facturen per reis per E-facturatie te accepteren en te hanteren?	Dit is akkoord.
60	Bijlage 7 Concept overeenkomst	Artikel 12/Blz. 8 en 9	Dit artikel is niet acceptabel. Is aanbestedende dienst bereid dit artikel te laten vervallen?	Niet akkoord. Wij vragen u om concreet aan te geven welke onderdelen van dit artikel u niet acceptabel vindt.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
61		Programma van eisen punt 77/ 78	Bij dit punt geeft u aan dat u de voordelen die vanuit prijsafspraken terug moeten vloeien naar de opdrachtgever. Wij hebben ervoor gekozen om deze voordelen te verrekenen met onze fees. Dit is lastig aan te passen voor één specifieke opdrachtgever. Gaat u akkoord met deze manier van werken?	Het Erasmus MC heeft deze eis aangepast.
62		Offerteleidraad 3.1.6	Bij dit punt geeft u aan at het doel is om de CO2 uitstoot in 2026 met 30% te verminderen, heeft u inzichtelijk wat het aandeel van internationale reizen was met betrekking tot de uitstoot?	Onze inschatting m.b.t. CO2 uitstoot internationale reizen is ca. 2 ton CO2. Wij willen hier door het contracteren van een reisagent meer inzicht in krijgen.
63		Offerteleidraad 3.1.5	Bij dit punt wordt vermeld dat de reizen binnen Nederland worden uitgesloten van de scope, in een eerder punt 3.1.2 geeft u aan dat het doel is om "nationale" en internationale reizen bij 1 partij onder te brengen. Kan er duidelijkheid worden gegeven over welk punt hierbij leidend is?	Het betreft uitsluitend internationale dienstreizen.
64		Offerteleidraad 3.1.3	U geeft bij dit punt aan dat u een partner zoekt die u naast de bookingstool ook service kan bieden via een servicedesk of fysiek loket. Kan u verduidelijken wat er met "fysiek loket" bedoelt wordt?	Dit betreft een fout. Erasmus MC wenst geen fysiek loket, maar dienstverlening op afstand.
65		Offerteleidraad 3.1.1	In dit document wordt aangegeven dat het Erasmus MC op dit moment werkt aan een nieuw dienstreisbeleid. Is het mogelijk dat wij als reisagent hierbij mee mogen kijken, op deze manier kunnen wij onze ervaring gebruiken om aan te geven wat wel en wat niet werkzaam is.	Mocht het dienstreisbeleid nog in ontwikkeling zijn na het afronden van deze aanbesteding, dan zal het Erasmus MC dit voorstellen.
66		Algemene InkoopVoorwaarden	Bij artikel 10.3 wordt vermeld dat de betaaltermijn 30 dagen is. In de reiswereld is dit niet een gebruikelijke betaaltermijn aangezien reisorganisaties de leveranciers ook binnen 14 dagen dient te betalen. Is er een mogelijkheid om de betaaltermijn aan te passen of wellicht te werken met een alternatieve betaaloplossing?	Wij zullen ons inspannen om een betalingstermijn van 14 dagen te hanteren, echter kunnen wij niet garanderen dat dit altijd wordt gehaald. De uiterlijke betaaltermijn zoals genoemd in de AIV blijft daarmee van toepassing.
67		Algemene InkoopVoorwaarden	Bij artikel 5 van dit document wordt aangegeven dat de overeengekomen prijzen gedurende de volledige duur van de overeenkomst niet gewijzigd mogen worden, in het concept overeenkomst wordt bij artikel 6.5 aangegeven dat dit enkel in het eerste contractjaar gelijk dient te blijven. Kan hier meer duidelijkheid over worden gegeven?	Zie antwoord op vraag 27.
68		Concept Raamovereenkomst	De concept raamovereenkomst is niet specifiek opgesteld voor de overeenkomst tussen Erasmus MC en de reisagent. Graag gaan wij later in het proces het gesprek aan over de juiste invulling van de overeenkomst. Gaat het Erasmus MC hiermee akkoord?	Wij verzoeken u om concreet te benoemen welke wijzigingen u wenst aan te brengen in de overeenkomst. Afstemmen van voorwaarden na gunning van de overeenkomst is niet zomaar mogelijk.
69		Bijlage 8 Prijzenblad	Voor het boeken van hotels is het niet duidelijk of dat dit ter plaatse betaald wordt door de reiziger of dat de hotels op rekening betaald worden. Kan hier meer informatie over worden gedeeld?	Hotels worden op rekening betaald door Inschrijver en gefactureerd aan het Erasmus MC.
70	Proces	Aanbestedingsdocument Pagina 7 3.1.3.	Het is hier niet geheel duidelijk of de decentrale afdeling het mandaat krijgen om via de gecontracteerde agent te moeten boeken? Of zijn de afdelingen vrij in de keuze waar ze de reis beleggen?	Decentrale afdelingen worden middels dienstreisbeleid verplicht gebruik te maken van de dienst van Inschrijver.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
71	Proces	Aanbestedingsdocument Pagina 7 3.1.3.	Er wordt aangegeven dat naast de bookingstool het klantcontact via een service desk of fysiek loket kan lopen. Gaat opdrachtgever akkoord dat de service buiten de bookingstool via een servicedesk loopt (geen fysiek loket)?	Ja, zie ook het antwoord op vraag 64.
72	Implementatie	Aanbestedingsdocument Pagina 10 4.1.	In de planning is opgenomen dat de gunning op 2 september gepubliceerd zal worden. Op 1 oktober start de samenwerking. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat de online booking tool wordt uitgerold na einde bezwaartermijn en de samenwerking per 1 oktober start op basis van offline aanvragen tot de online bookingtool gereed is?	Ja, zie ook het antwoord op vraag 23.
73		Aanbestedingsdocument Pagina 23 5.2.2.2.	Opdrachtgever geeft aan dat van de opdrachtnemer verwacht wordt in het bezit te zijn van een NEN 7510 certificering. Een NEN 7510 is van toepassing op leveranciers die te maken hebben met patiëntgegevens en beheerders van persoonlijke gezondheidsinformatie. Dit is niet van toepassing op de dienstverlening van opdrachtnemer en zou daarmee de ISO 27001 voldoende moeten zijn. Gezien de aard van de informatie die wij nodig hebben om reizen te boeken is er geen wettelijke verplichting dat wij NEN 7510 gecertificeerd moeten zijn om zorginstellingen te kunnen bedienen. Gaat de opdrachtgever akkoord met het niet van toepassing verklaren van de NEN 7510 voor deze opdracht?	De geschiktheidseis met betrekking tot de NEN7510 certificering komt te vervallen.
74	Uitwerking	Aanbestedingsdocument Pagina 27 6.1.4.	Om volledig te zijn is een maximum van 3 pagina's niet voldoende om dit volledig uit te schrijven. Gaat Erasmus MC akkoord met een maximum van 6 pagina's?	Akkoord.
75	Uitwerking	Aanbestedingsdocument Pagina 28 6.1.5.	Om volledig te zijn is een maximum van 4 pagina's niet voldoende om dit volledig uit te schrijven. Gaat Erasmus MC akkoord met een maximum van 5 pagina's?	Akkoord.
76	Algemeen	Programma van Eisen Eis 6	Medewerkers van opdrachtnemer beheersen de Nederlandse en Engels taal in woord en geschrift. Dit is van toepassing tijdens kantooruren, waarin vrijwel alle contact met jullie boekers zal plaatsvinden. Enkel buiten kantoor tijden voor nooddiensten maken wij gebruik van een Engelstalige service. Gaat Erasmus MC hiermee akkoord?	Akkoord.
77	Algemeen	Programma van Eisen Eis 7	Kan opdrachtgever concreet uitleggen van opdrachtnemer wordt verwacht hierin? Opdrachtnemer kan de punten automatisch sparen en in het geval van het KLM bedrijfspaarprogramma (wanneer Erasmus MC opdrachtnemer hiervoor machtigt) wel verzilveren. Voor persoonlijke spaarprogramma's van reizigers is dit vanuit AVG regelgevingen een stuk complexer en is bemiddeling hierin niet mogelijk. Gaat Erasmus MC hiermee akkoord?	Het Erasmus MC heeft deze eis aangepast.
78	Algemeen	Programma van Eisen Eis 20	Begrijpen wij hier goed dat het gehele personeelsbestand van Erasmus MC toegang moet kunnen hebben tot de onlinebooking tool? Kan Erasmus MC aangegeven hoeveel boekers er toegang moeten krijgen tot de online booking tool?	Het Erasmus MC kan een voorselectie maken in het aantal benodigde accounts. Naar schatting zijn dit er 500-1000. Indien het noodzakelijk is een exact aantal accounts te weten (bijvoorbeeld i.v.m. prijsopgave), vernemen wij dit graag.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
79	Uitvoering	Programma van Eisen Eis 24	Kan opdrachtgever bevestigen dat dit alleen van toepassing is op offline reisaanvragen? In de online bookingtool maakt de medewerker een keuze voor opties van vluchten of treinreizen.	Nee dit is van toepassing op de online bookingtool. Medewerker maakt geen keuze, maar wordt hiertoe gedwongen afhankelijk van de reisduur.
80	Uitvoering	Programma van Eisen Eis 39	In deze eis wordt gesproken over de besparingen op Co2. Opdrachtnemer rapporteert gevlogen kilometers en bijbehorende uitstoot op de werkelijk gevlogen tickets. Gaat Erasmus MC hiermee akkoord?	Ja dit is akkoord.
81	Uitvoering	Programma van Eisen Eis 43	Opdrachtnemer treedt op als intermediair tussen opdrachtgever en onze leveranciers. Wanneer de klacht betrekking heeft op een dienst van een leverancier is opdrachtnemer afhankelijk van de reactie vanuit leverancier. Is Erasmus MC bereidt de eis aan te passen naar wanneer het betrekking heeft op de serviceverlening van opdrachtnemer?	Het Erasmus MC heeft deze eis aangepast.
82	Systeem	Programma van Eisen Eis 52	Gaat opdrachtnemer akkoord met een hostingpartij die in Zwitserland gevestigd is?	Ja, dit is akkoord.
83	Systeem	Programma van Eisen Eis 53	Kan opdrachtgever specificeren welke applicaties hier bedoeld worden?	Hiermee wordt bedoeld dat de gegevens in de applicatie/ het systeem uit de applicatie/ het systeem gehaald kunnen worden voor gebruik in een andere applicatie/ systeem, bijvoorbeeld in het geval van het discontinueren van de dienstverlening of faillissement van de leverancier.
84	Beveiliging	Programma van Eisen Eis 55	Kan opdrachtgever aangeven wat hier bedoeld wordt aangezien wij geen gegevens transporteren?	Dit gaat over de het transport van gegevens tussen applicaties en de hostinglocatie, bijvoorbeeld het transport van gegevens van een mobiele app naar het bronsysteem.
85	Beveiliging	Programma van Eisen Eis 59	Kan opdrachtgever aangegeven om welke applicatie het hier gaat?	Dit gaat om de door de leverancier te leveren applicatie waar wij centraal beheer in willen richten.
86	Beveiliging	Programma van Eisen Eis 63	Middelen zijn er zeker. Het is mogelijk wijzigingen te loggen, maar moment van inloggen niet. Kan opdrachtgever specificeren om welke informatie het gaat m.b.t. loggen?	Hierover moeten afspraken gemaakt worden met de systeemeigenaar waarbij gekeken moet worden welke logging noodzakelijk is voor het onderzoeken van eventuele incidenten etc. Dit zou minimaal het loggen van wijzigingen moeten zijn waarbij wijzigingen terug te herleiden zijn naar gebruikers.
87	Beveiliging	Programma van Eisen Eis 64	Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat opdrachtnemer bezig is ISO 27001 gecertificeerd te worden en verwacht wordt dit in Q4 dit jaar af te ronden?	Niet akkoord. Inschrijver dient bij gunning aan te kunnen tonen te voldoen aan de geschiktheidseis.
88	Beveiliging	Programma van Eisen Eis 64	Opdrachtgever geeft aan dat van de opdrachtnemer verwacht wordt in het bezit te zijn van een NEN 7510 certificering. Een NEN 7510 is van toepassing op leveranciers die te maken hebben met patiëntgegevens en beheerders van persoonlijke gezondheidsinformatie. Dit is niet van toepassing op de dienstverlening van opdrachtnemer en zou daarmee de ISO 27001 voldoende moeten zijn. Gezien de aard van de informatie die wij nodig hebben om reizen te boeken is er geen wettelijke verplichting dat wij NEN 7510 gecertificeerd moeten zijn om zorginstellingen te kunnen bedienen. Gaat de opdrachtgever akkoord met het niet van toepassing verklaren van de NEN 7510 voor deze opdracht?	Zie antwoord vraag 87.
89	Uitvoering	Programma van Eisen Eis 69	Voor alle te boeken services geldt dat de bijbehorende uitstoot inzichtelijk wordt gemaakt bij boeken. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja, hier gaat het Erasmus MC mee akkoord.

Nr.	Uw vraag heeft betrekking op	Verwijzing naar tekst in aanbestedingsdocumenten (bijlage en paginanummer, tekstpassage)	Concrete vraag	Antwoord
90	Uitvoering	Programma van Eisen Eis 69	Omdat op het moment van boeken de autohuur nog niet heeft plaatsgevonden en de rit daarmee nog niet gemaakt is, kan de werkelijke uitstoot niet meegegeven worden. Wel kunnen er duurzame opties gekozen worden indien leveranciers deze aanbieden. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Het Erasmus MC heeft deze eis aangepast.
91	Uitvoering	Programma van Eisen Eis 70	Gaat opdrachtnemer ermee akkoord dat de vluchten en de treinen periodiek gerapporteerd worden? Hotels zullen op een later moment volgen.	Ja hier gaat het Erasmus MC mee akkoord.
92	Uitvoering	Programma van Eisen Eis 70	Kan Erasmus MC aangeven wat bedoeld wordt met 'die Opdrachtgever in staat stelt om zelf te bepalen of en welke CO2-compensatiemethode toegepast wordt'. Loopt dit buiten opdrachtnemer om? Of wordt hierin iets van opdrachtnemer verwacht?	Dit gaat buiten opdrachtnemer om.
93	Overige	Programma van Eisen Eis 86	Zou de opdrachtgever wat meer informatie hierover kunnen verstrekken? Wat wordt precies met deze eis bedoeld/gevraagd?	Het Erasmus MC is een universitair medisch centra. Mogelijk volgen er in de toekomst onderzoeksvragen nav deze dienstverlening. Middels deze eis maakt het Erasmus MC onderzoek mogelijk.
94	Overige	Programma van Eisen Eis 88	Opdrachtgever geeft aan dat opdrachtnemer een ISAE 3402 (type 2) rapportage aanlevert. De ISAE is vrij breed en loopt in de meeste gevallen in samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Kan opdrachtgever aangeven welke gegevens Erasmus MC inzichtelijk zou willen hebben gemaakt door opdrachtnemer?	Zie antwoord op vraag 8