

**BESCHRIJVEND DOCUMENT
EUROPESE OPENBARE
AANBESTEDING**

**REISAGENT STUDENTREIZEN
VAN HOGESCHOOL
ROTTERDAM**

MET KENMERK 2022/082/OEO

<i>Instituut/Dienst</i>	Onderwijs & Ontwikkeling (OeO)
<i>Opleiding/Afdeling</i>	Centre of International Affairs (CoIA)
<i>Opdrachtgever</i>	Richelle Faulborn
<i>Auteur(s)</i>	Maria van der Bruggen
<i>Functie auteur(s)</i>	Adviseur Inkoop
<i>Datum</i>	13122022
<i>Versie</i>	Concept

Inhoud

BIJLAGEN	6
1. Inleiding	7
2. Doel, onderwerp en omvang van de aanbesteding	8
2.1. Hogeschool Rotterdam	8
2.2. Onderwijs & Ontwikkeling (OeO)	8
2.3. Onderwerp van de opdracht en omvang van de aanbesteding	9
2.3.1. Samenvoeging van opdrachten	9
2.3.2. Percelen	9
2.4. Marktconsultatie	9
2.5. Omschrijving huidige situatie	9
2.6. Omschrijving beoogde situatie	10
2.7. Scope	11
3. Planning, procedure en gunnings- en beoordelingssystematiek	13
3.1. Algemene informatie	13
3.1.1. Contactpersoon	13
3.1.2. Elektronisch aanbesteden	13
3.2. Openbare aanbestedingsprocedure	13
3.3. Planning	13
3.4. Vragenronde	14
3.5. Indienen van de Inschrijving: vormvereisten	15
3.6. Selectieonderzoek	15
3.6.1. Toets op compleetheid	15
3.6.2. Controle op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	16
3.6.3. Beoordeling van het Programma van Eisen	16
3.6.4. Klaarblijkelijke fouten (herstel van verzuim)	16
3.6.5. Gebrekkige Inschrijving (herstel van gebreken)	16
3.7. Gunning en beoordelingssystematiek	17
3.7.1. Gunningcriterium	17
3.7.2. Beoordeling van het element 'Kwaliteit' (Programma van Wensen)	17
3.7.3. Beoordeling van het element 'Prijs'	18
3.8. Resultaat van beoordeling en gunningsadvies	19
3.9. Voorlopige gunningsbeslissing	19
3.10. Opschortende termijn (stand-stilltermijn)	20
3.11. Controle van bewijsstukken na voorlopige gunning	20
3.12. Voorbehoud van beslissing stopzetten aanbesteding	21
3.13. Randvoorwaarden	21
3.13.1. Eenmaal inschrijven	21
3.13.2. Irreële of manipulatieve Inschrijving	21
3.13.3. Vertrouwelijkheid en communicatieverbod	21
3.13.4. Taal	22
3.13.5. Bedragen	22

3.13.6.	Gestanddoeningstermijn	22
3.13.7.	Rechten ontleen aan gegevens	22
3.13.8.	Intellectueel eigendom	22
3.13.9.	Geheimhouding	22
3.13.10.	Tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden	22
3.13.11.	Klachtenregeling	22
4.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	24
4.1.1.	A. Geschiktheid	24
4.1.2.	B. Economische en financiële draagkracht	25
4.1.3.	C. Technische en beroepsbekwaamheid	26
4.1.4.	D. Beroepsbevoegdheid	27
5.	Programma van Eisen	28
5.1.	Invulinstructie	28
5.2.	Concept Raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden	28
5.2.1.	Concept Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden	28
5.3.	Wachtkamerconstructie	28
5.4.	Privacy en gegevensbescherming - Verwerkersovereenkomst	29
5.5.	Contractmanagement – SLA-DAP	29
6.	Programma van Wensen (subgunningscriteria)	30
6.1.	Wens 1 Implementatie	30
6.2.	Wens 2 Eigen loket (a) en Aanvraagomgeving (b)	30
6.3.	Wens 3 Kostenbeheersing	31
6.4.	Wens 4 Kwaliteitsborging en dienstverlening	31
6.5.	Wens 5 Veiligheid	31
6.6.	Wens 6 Duurzaamheid	31
7.	Prijs	31
7.1.	Prijsonderdeel 1 Transactiekosten	32
7.2.	Prijsonderdeel 2 Casus	32

BEGRIPPEN

In deze aanbesteding worden de volgende definities gehanteerd, gebaseerd op de gewijzigde aanbestedingswet 2012:

Aw 2012	Aanbestedingswet 2012, waarmee Nederland invulling geeft aan de Europese richtlijnen voor aanbesteden.
Beschrijvend Document	De uitnodiging tot inschrijving inclusief de bijlagen welke ten behoeve van de aanbestedingsprocedure is opgesteld.
Bijlage	Een document dat bij dit Beschrijvend Document is gevoegd. Een Bijlage is onlosmakelijk onderdeel van deze Beschrijvend Document.
Dienstverlening	Alle activiteiten met betrekking tot informatievoorziening/reservering/wijziging en annuleren van reis- en verblijfsfaciliteiten inclusief de financiële afhandeling en het beschikbaar stellen van managementinformatie en het ontzorgen van de organisatie.
Gebruiker/Reiziger	Een student en begeleidende docent/medewerker die gebruik maakt van de reis- en verblijfsfaciliteiten georganiseerd door de Reisagent, in groepsverband.
Geschiktheidseisen	Eisen die worden gebruikt om de geschiktheid van een Inschrijver te beoordelen, zoals genoemd in § 2.3.6.1 Aw 2012/ artikel 2.13 ev. ARW 2016 en zoals door de aanbestedende dienst van toepassing verklaard in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend Document.
Inschrijver(s)	De organisatie (of een combinatie van organisaties) die een Inschrijving indient op basis van dit Beschrijvend Document, of voornemens is een Inschrijving in te dienen.
Inschrijving	De door een Inschrijver tijdig ingediende aanbieding op basis van dit Beschrijvend Document.
Kantooruren	Op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur.
Nota van inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen van (potentiële) Inschrijvers en geanonimiseerde antwoorden van de aanbestedende dienst zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van dit Beschrijvend Document.
Offline	Het gebruiken van traditionele communicatiemethoden zoals telefoon voor bijvoorbeeld het verkrijgen van informatie en maken van reserveringen/boekingen.
Opdracht	De door opdrachtnemer op basis van de Raamovereenkomst te verlenen diensten/leveringen/werken, te verrichten werkzaamheden en in dat kader te leveren prestaties.
Opdrachtgever	Hogeschool Rotterdam (HR).
Perceel	Een separaat onderdeel van de Opdracht waarvoor een separate Raamovereenkomst wordt gegund (nvt).
Raamovereenkomst	Contract tussen de aanbestedende dienst en de Inschrijver aan wie de Opdracht gegund is waarin de voorwaarden betreffende de Opdracht zijn vastgelegd.

Reis	Een internationale reis in het kader van studie- en/of activiteiten van studenten en medewerkers (begeleiders) van Opdrachtgever. Een Reis betreft altijd een Groepsreis.
Reisagent	De Opdrachtnemer.
Reisbeleid	Het beleid van Hogeschool Rotterdam omtrent (internationale) reizen en verblijven ten behoeve van studenten en medewerkers, onder meer vastgelegd in het Declaratiereglement voor medewerkers. Het Reisbeleid kan door Hogeschool Rotterdam gedurende de contractperiode worden aangepast en/of aangevuld, in welk geval Opdrachtnemer daar tijdig van op de hoogte zal worden gesteld.
Reisbevestiging	Een digitale bevestiging van Aanvrager dat de Reisreservering op basis van de uitgebrachte Reisoﬀerte mag worden gemaakt. De Reisbevestiging geldt als opdrachtbevestiging voor een Transactie vanaf het moment dat de Reisbevestiging van de Aanvrager door Opdrachtnemer is ontvangen.
Reisoﬀerte	Een aanbod van de Reisagent voor een of meer reis- en/of verblijfsfaciliteiten naar aanleiding van een Aanvraag.
Reisreservering	Het door de Opdrachtnemer vastleggen van de in de Reisbevestiging gevraagde reservering bij Leveranciers.
Studiereizen	Onder studiereizen wordt verstaan, de groepsreizen die studenten als onderdeel van het curriculum onder begeleiding van een of meer Docenten/ medewerkers maken. Studenten nemen vrijwillig deel en betalen voor de reis. Plezierreizen vallen in principe niet onder de noemer van studiereizen, net als de individuele reizen die studenten maken in het kader van hun studie/ stage buitenland.
Transactie	Een afzonderlijke en ingevolge de Raamovereenkomst gesloten nadere overeenkomst met betrekking tot een Reis inclusief alle bijbehorende Dienstverlening die noodzakelijk is voor het volledig voltooien van een Reis, en waarop de voorwaarden van de Raamovereenkomst van toepassing zijn, tenzij daarvan in een Transactie nadrukkelijk en per artikel is afgeweken. Eén Transactie kan uit meerdere componenten bestaan, zoals bijvoorbeeld vlucht, autohuur, hotel en visum.
Transactievergoeding	De vaste vergoeding die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd is voor een Transactie, in de vorm van een vast bedrag of percentage. Dit is de enige vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor de volledige Dienstverlening.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zoals nader uitgewerkt in de Aw 2012 en bijgevoegd in Bijlage 1 bij dit Beschrijvend Document.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in artikel 2.86 en 2.87 Aw 2012 en zoals door HR van toepassing verklaard in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend Document.

BIJLAGEN

Aan dit Beschrijvend Document zijn de volgende Bijlagen toegevoegd.

1	UEA
2	Referenties
3	Eisen
4	Wensen - Subgunningscriteria
5	Prijzenblad
6	Concept Raamovereenkomst
7	Concept Wachtkamerovereenkomst
8	Concept Verwerkersovereenkomst
9	Algemene inkoopvoorwaarden Diensten Hogeschool Rotterdam juli 2022
10	Samenvatting marktconsultatie
11	Beschrijving Casussen

1. Inleiding

De aanbestedende dienst is de rechtspersoon Hogeschool Rotterdam met al aan haar gelieerde onderdelen (hierna: Hogeschool Rotterdam en/of aanbestedende dienst en/of Opdrachtgever) is conform de begripsbepalingen van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 (laatstelijk gewijzigd in 2016, Stb 241) (hierna te noemen: Aanbestedingswet) een publiekrechtelijke instelling. Als zodanig is Hogeschool Rotterdam verplicht haar inkopen met een geraamde contractwaarde die de geldende Europese drempelbedragen overschrijdt, Europees aan te besteden conform de Aanbestedingswet), het Aanbestedingsbesluit (laatstelijk gewijzigd in 2016, Stb 242) (hierna te noemen: Aanbestedingsbesluit) en de Gids Proportionaliteit en Aanbestedingsreglement Werken 2016.

Meer informatie over de Hogeschool Rotterdam is terug te vinden via de website van Hogeschool Rotterdam op www.hogeschoolrotterdam.nl/hogeschool/over-ons/

De doelstelling van deze aanbestedingsprocedure is door gunning een Raamovereenkomst te sluiten met één (1) leverancier voor reisagent Studentreizen. Dit Beschrijvend Document beschrijft alle relevante aspecten van deze Europese openbare aanbestedingsprocedure.

Hoofdstuk 2 geeft inzicht in het doel, het voorwerp en de omvang van de aanbesteding. De te volgen procedure en de planning zijn in hoofdstuk 3 beschreven evenals de gunning en beoordelingssystematiek.

Hoofdstuk 4 gaat in op de selectiecriteria en behandelt de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen voor Inschrijvers. Hoofdstuk 5 gaat in op de aanvullende voorwaarden met betrekking tot de opdracht (Programma van Eisen).

Met het oog op de gunningbeslissing en de uiteindelijke contractsluiting komt in hoofdstuk 6 het Programma van Wensen aan bod dat ingaat op de kwaliteitsaspecten van de aanbesteding, als onderdeel van het gunningcriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding'. Hoofdstuk 7 is gewijd aan het element 'Prijs' als onderdeel van het gunningcriterium.

Door middel van een Inschrijving op TenderNed op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met het gestelde in dit document inclusief bijlagen.

2. Doel, onderwerp en omvang van de aanbesteding

Dit hoofdstuk geeft een beknopte beschrijving van de aanbestedende dienst, het doel, het voorwerp en de omvang van de aanbesteding. Daarnaast wordt ingegaan op de projectorganisatie en volgt een beschrijving van de huidige- en beoogde situatie van studentreizen.

Alvorens op deze onderwerpen in te gaan, benadrukt Hogeschool Rotterdam dat zij veel waarde hecht aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en hanteert daartoe de volgende beginselverklaring:

“Hogeschool Rotterdam heeft Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) hoog in het vaandel staan en onderschrijft daarom de OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen (versie 2011). Deze bieden richtlijnen voor bedrijven om met kwesties om te gaan als: ketenverantwoordelijkheid, mensenrechten, kinderarbeid, milieu en corruptie. Hogeschool Rotterdam verwacht van haar leveranciers dat zij deze richtlijnen respecteren.”

2.1. Hogeschool Rotterdam

Bij Hogeschool Rotterdam studeren ruim 45000 studenten en zijn meer dan 4500 medewerkers werkzaam. Het opleidingsassortiment bestaat uit een breed aanbod in alle onderwijssectoren, met uitzondering van de agrarische sector. Het onderwijs is nauw verweven met de grootstedelijke ontwikkelingen in de regio Rotterdam.

Onze opdracht

We leiden elke student op tot een professional die een waardevolle bijdrage levert aan de maatschappij. Dat doen we in Rotterdam, een internationale en grootstedelijke context. In alles wat wij doen gaan we uit van gelijkwaardigheid, bevorderen we wederzijds respect en werken we emancipatiegericht.

Onze visie

Elke student verdient het best mogelijk hoger beroepsonderwijs. Onderwijs waarbij de student gezien en gekend wordt, gelijke kansen krijgt en wordt uitgedaagd het beste uit zichzelf te halen. Het docententeam maakt het verschil. Docenten, onderzoekers en professionals uit het werkveld leren met en van elkaar om de student van actueel en uitdagend onderwijs te voorzien. Met een diploma van Hogeschool Rotterdam is elke student klaar voor de wereld van morgen.

Voor meer informatie verwijst Hogeschool Rotterdam naar
www.hogeschoolrotterdam.nl/hogeschool/over-ons/

2.2. Onderwijs & Ontwikkeling (OeO)

De dienst Onderwijs en Ontwikkeling (OeO), meer specifiek Centre of International Affairs (CoIA) is opdrachtgever voor deze Europese aanbesteding.

Het Centre of International Affairs (CoIA) ondersteunt en adviseert studenten, instituten en afdelingen om hun ambities t.a.v. internationale aspecten in het onderwijs te behalen. De teams Marketing & Recruitment, Student Support, Exchange en Staff Support ondersteunen internationale inkomende diplomastudenten en inkomende of uitgaande exchange studenten met hun vragen; helpen bij de organisatie van internationale uitwisseling en bieden subsidies hiervoor. Daarnaast ondersteunt CoIA de medewerkers van de Hogeschool Rotterdam t.a.v. personeelsmobiliteit, communicatie, kwaliteitszorg en het verwerven van externe fondsen. CoIA valt onder de centrale dienst Onderwijs en Ontwikkeling in de formele organisatiestructuur.

2.3. Onderwerp van de opdracht en omvang van de aanbesteding

De Dienstverlening t.a.v. de Reisagent ziet toe op Studentreizen. De van de Reisagent gevraagde Dienstverlening betreft alle activiteiten met betrekking tot informatievoorziening/reservering/wijziging en annuleren van reis- en verblijfsfaciliteiten inclusief de financiële afhandeling en het beschikbaar stellen van managementinformatie en het ontzorgen van HR en accountmanagement.

Binnen Hogeschool Rotterdam worden jaarlijks circa 250 Studiereizen georganiseerd met een geschatte waarde van € 2 mln. Hogeschool Rotterdam zal een Raamovereenkomst aangaan voor een initiële looptijd van vier (4) jaar, ingaande per 1 juni 2023 en eindigend op 31 mei 2027. De Raamovereenkomst kan daarna maximaal tweemaal verlengd worden met maximaal twaalf (12) maanden.

Naast het afsluiten van een Raamovereenkomst gaat Hogeschool Rotterdam gedurende een periode van 12 maanden een wachtkamervereenkomst aan voor het geval de Raamovereenkomst met de gegunde Inschrijver voortijdig mocht worden beëindigd.

De geraamde waarde van de Raamovereenkomst bedraagt over de komende vier (4) jaar € 6-8 mln exclusief BTW). Dit betreft de reizen en de transactievergoeding. De vraag naar de diensten van de reisagent nam tot het begin van de coronacrisis sterk toe. De verwachting is dat de vraag naar de diensten van de reisagent op het oude niveau terugkomt, omdat de opleidingen weer graag op pad gaan met de studenten.

Aan deze opgave kunnen geen rechten ontleend worden. Met het oog op politieke, economische, budgettaire, organisatorische en/of bestuurlijke ontwikkelingen en de hiermee samenhangende groei en krimp van Hogeschool Rotterdam is het mogelijk dat het aantal locaties en andere specificaties waarop de Raamovereenkomst betrekking heeft kan uitbreiden, krimpen of wijzigen. Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op de omvang van de Raamovereenkomst. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden.

2.3.1. Samenvoeging van opdrachten

Er is bij deze Opdracht geen sprake van samenvoeging van opdrachten.

2.3.2. Percelen

Hogeschool Rotterdam heeft ervoor gekozen om de Opdracht niet te splitsen in Percelen. Voornaamste reden voor deze keuze ligt in het feit dat de Opdracht voor Hogeschool Rotterdam niet in verschillende percelen kan worden verdeeld.

2.4. Marktconsultatie

Er heeft een marktconsultatie plaatsgevonden. Meerdere partijen hebben aangegeven in principe geïnteresseerd te zijn in deelname aan deze aanbesteding, zie Bijlage 10 samenvatting marktconsultatie.

2.5. Omschrijving huidige situatie

Momenteel heeft Hogeschool Rotterdam géén Raamovereenkomst voor studentreizen.

De inkoop van reis- en verblijfsfaciliteiten voor studenten is op dit moment decentraal belegd bij de instituten. Een Reisopdracht kan uit meerdere onderdelen bestaan. Op dit moment bestaat het merendeel van de opdrachten uit vliegreizen inclusief accommodaties, mogelijk dat dit in de nabije toekomst vanwege duurzaamheidsambities kan veranderen.

2.6. Omschrijving beoogde situatie

Het doel van deze aanbesteding is te komen tot een Raamovereenkomst met één opdrachtnemer die aan Hogeschool Rotterdam als Reisagent intermediaire diensten biedt op het gebied van reizen en verblijven voor Studentreizen. Hogeschool Rotterdam gunt de Opdracht aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft uitgebracht, gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding. De centrale doelstelling van de aanbesteding is het efficiënt, duurzaam en rechtmatig inkopen van reis- en verblijfsfaciliteiten.

De organisatie van studiereizen wordt in de toekomst, na gunning van deze opdracht, op 1 plek belegd in de organisatie (nl. bij CoIA) waardoor opleidingen worden ontzorgd en er efficiencyvoordelen ontstaan. Er ontstaat op deze wijze één plek in de organisatie waar veel expertise is m.b.t. studiereizen, waar de opleidingen van kunnen profiteren. Ook in het kader van calamiteitenmanagement verdient het de voorkeur om op een plek in de organisatie overzicht te creëren van welke studenten op studiereis zijn, naast de reguliere registratie in Osiris Buitenland. HR loopt groot risico op imago schade in geval van een calamiteit en onduidelijkheid over de verblijfplaats van studenten. Tenslotte kan het kwaliteitsproces eenvoudiger strakker uitgelijnd worden. Daarnaast is het van groot belang ruimte te geven voor maatwerkvraagstukken van opleidingen, het borgen van de diversiteit van de verschillende soorten reizen en gedeeld eigenaarschap tussen de centrale organisator (CoIA) en de opleidingen te creëren.

CoIA heeft daartoe een tweetal scenario's beschreven waarin CoIA-Travel meer of minder uit handen neemt van de opleidingen. In de 2 scenario's blijft het interne proces van het bedenken van de reis en het verkrijgen van de interne (lees: instituut) goedkeuring bij de opleiding/ instituut liggen, voordat de aanvraag bij CoIA ingediend kan worden. CoIA zet niets in gang of besluit niets zonder overleg met de betrokken docent(en). In scenario 2 is er sprake van minder 'eigenaarschap' bij de opleiding, aangezien CoIA het contact met studenten en de betalingen via Hintshop overneemt. Hieronder beschrijven we de 2 scenario's.

SCENARIO 1 – Standaard

CoIA Travel bemiddelaar tussen instituut en reisbureau:

1. Reisaanvraagformulier met goedkeuring van budget door directie, komt binnen bij CoIA-Travel.
2. Docent (of contactpersoon) neemt contact met CoIA-Travel op.
3. CoIA-Travel registreert de aanvraag en bespreekt de reiswensen met de contactpersoon van de opleiding.
4. Het reisbureau en CoIA-Travel regelen samen de reis nadat de offerte door de contactpersoon is bevestigd: programma, reis en accommodatie (indeling), activiteiten, visum (wanneer nodig), accurate namenlijst, last-minute wijzigingen.
5. De opleiding is zelf verantwoordelijk voor het contact met studenten en de betalingen via Hintshop.
6. De aanbetaling en de eindfactuur worden door CoIA-Travel geregeld.
7. CoIA-Travel beschikt over de reisdata en deelnemersgegevens als back-up voor calamiteiten.
8. CoIA-Travel draagt zorg voor managementrapportages voor de instituutsdirecteuren m.b.t. het aantal reizen, bestemmingen, kosten, en de carbon footprint.

SCENARIO 2 – Premium

COIA-Travel bemiddelaar tussen instituut en reisbureau **EN** neemt verantwoordelijkheid voor betaling en correspondentie met studenten:

Dit scenario is gelijk aan scenario 1 met uitzondering van punt 5, hiervoor geldt:

5. COIA-Travel is verantwoordelijkheid voor de correspondentie met studenten betreffende betalingen en het beheer van Hintshop.

Hogeschool Rotterdam is op zoek naar één Opdrachtnemer voor een centraal gecoördineerde en gefaciliteerde intermediairfunctie in de vorm van een Reisagent. Dit wil zeggen één dienstverlener, één tussenpersoon, één (service)loket en één eenduidig en integraal (financieel en operationeel) proces ter ondersteuning van de organisatie van reis- en verblijfsfaciliteiten voor studentreizen.

Hogeschool Rotterdam wil graag het proces en de organisatie rondom reizen en verblijven zo optimaal mogelijk faciliteren voor haar studenten en medewerkers in het kader van studiereizen. Daarbij streeft Hogeschool Rotterdam naar efficiëntie, duurzaamheid, flexibiliteit, ontzorging, een optimale prijskwaliteitverhouding en een optimaal passend (bij voorkeur op maat) aanbod.

2.7. Scope

Binnen de scope van de Raamovereenkomst vallen de volgende reis- en verblijfsfaciliteiten:

- Het maken van buitenlandse (groeps)reizen door studenten en medewerkers (begeleiders). Hierbij zijn inbegrepen: het reizen per trein, bus of vliegtuig alsmede het vervoer van en naar een vliegveld en/of trein-/busstation. Ook valt hieronder het verblijf in een buitenlandse accommodatie en de eventuele huurkosten van voertuigen en kosten voor (besloten) busvervoer in het buitenland;
- Het boeken en verblijven in een binnenlandse accommodatie, (alleen als het onderdeel is van de reis, bijv. een overnachting in Hoek van Holland voordat de boot naar Engeland genomen wordt);
- Het reizen per (besloten) busvervoer, taxivervoer in het binnenland, (alleen als het onderdeel is van de reis, bijv. een overnachting in Hoek van Holland voordat de boot naar Engeland genomen wordt);
- De boekingen worden centraal uitgevoerd.

Reis en verblijf dienen steeds zo goedkoop mogelijk te zijn omdat studenten betalen. Dit vertaalt zich in het gewenste vervoer (bus of low-cost vliegtickets), overnachtingen (lage klasse hotel, hostel, jeugdherberg), betaalbare activiteiten en overige faciliteiten.

- Groepsreizen zijn studiegericht en omvatten studiegerichte activiteiten. De nagestreefde leerdoelen verschillen per opleiding. Leerdoelen hebben altijd een relatie met het vakgebied waarvoor men een studie volgt maar kunnen ook liggen in kennismaking met medestudenten en betreffende hogeschool. Een leerdoel kan ook zijn dat studenten de reis alsmede overnachtingen, faciliteiten en activiteiten ter plekke zelf dienen te organiseren en begeleiden. Veelal ligt er een koppeling met het toekennen van studiepunten.
- Veel groepsreizen hebben een herhalend karakter en behouden dezelfde opzet, vorm en inhoud als ze in het volgende studiejaar voor een nieuwe groep studenten worden ingekocht.
- De samenstelling van de groep kan tot het laatste moment wijzigen. De definitieve groep is in de regel pas laat bekend.

De Dienstverlening van de Reisagent betreft onder meer het verzorgen van:

- Internationale vlieg-, trein- en boottickets;
- Vouchers/referrals voor hotelovernachtingen;
- Vouchers/referrals voor autoverhuur;
- Reisvisa;
- Ondersteuning bij calamiteiten in het buitenland;
- 24-uurs dienstverlening;
- Reisgerelateerde diensten (niet voor inhoudelijk bedrijfsbezoek): op verzoek verzorgen van groepsreizen;
- Verzekeringen zoals maar niet uitsluitend annuleringsverzekering, (aanvullende) transportverzekering, geldverzekering (alleen op verzoek van reizende).

Buiten de scope van de Raamovereenkomst valt:

- Het maken van buitenlandse reizen door medewerkers. Hiervoor is reeds een separate overeenkomst afgesloten. Uitzondering hierop zijn de medewerkers die als begeleider meegaan op een studietrip, deze dienstverlening wordt wel gevraagd, zoals hierboven beschreven.

Uitzonderingen:

De kern van de aanbestede opdracht betreft de bemiddeling van reizen met de opleiding die de studenten volgen. Dit betekent dat als er sprake is van (buitenlandse) reizen, instituten en diensten altijd gebruik dienen te maken van de Raamovereenkomst. Per saldo zijn er de volgende uitzonderingen/deze onderdelen vallen buiten de scope van deze opdracht:

- Indien het verblijf, vervoer en overige faciliteiten ter plekke worden ingekocht direct bij de bron (in het buitenland) zónder tussenkomst van een reisagent of website. Hogeschool Rotterdam ontvangt dan een factuur uit het buitenland.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in geval van uitzonderlijke situaties of complexe reizen buiten de Raamovereenkomst om de studentreizen bij derden te beleggen. De gecontracteerde partij zal altijd eerst gevraagd worden of hij de reis kan organiseren. In het geval Opdrachtnemer hier naar oordeel van Opdrachtgever niet aan kan voldoen, is Opdrachtgever gerechtigd de reisopdracht bij derden te beleggen.
- In geval van beurzen, evenementen en netwerkbijeenkomsten etc. waarbij een all-in programma aangeboden wordt, en het verblijf (deelnemerskosten) zijn inbegrepen.

3. Planning, procedure en gunnings- en beoordelingssystematiek

Dit hoofdstuk geeft een uiteenzetting van de aanbestedingsprocedure en de tijdsplanning. Daarnaast wordt de gunnings- en beoordelingssystematiek toegelicht zoals geldt voor onderhavige Europese aanbesteding.

3.1. Algemene informatie

3.1.1. Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is de inkoopadviseur van de directie Faciliteiten en Informatietechnologie:

Faciliteiten en Informatietechnologie
Afdeling Inkoop & Contractmanagement
Inkoopadviseur: Maria van der Bruggen
Tel: 06-48797892
Email: via de berichtenmodule van TenderNed.

Indien TenderNed als gevolg van een technische storing buiten gebruik is, kunt u bovengenoemde contactpersoon van de aanbestedende dienst bereiken via inkoop@hr.nl.

3.1.2. Elektronisch aanbesteden

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal uitgevoerd via het TenderNed platform. Dat houdt in dat alle communicatie en informatie-uitwisseling tussen de aanbestedende dienst en de markt elektronisch plaatsvindt. De aanbestedende dienst kondigt er de Opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de Opdracht af. In het geval elektronische communicatie niet wenselijk is, bijvoorbeeld in het geval van een schouw of presentatie, zal het verslag ervan aansluitend via TenderNed beschikbaar wordt gesteld.

Inschrijvers dienen gebruik te maken van het TenderNed platform voor het verkrijgen van informatie, het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

Voor meer informatie over het digitaal inschrijven verwijst de aanbestedende dienst u naar www.tenderned.nl.

3.2. Openbare aanbestedingsprocedure

De openbare procedure is een aanbestedingsprocedure in één ronde. De aanbesteding wordt algemeen bekend gemaakt. Iedere geïnteresseerde aanbieder kan direct inschrijven. De aanbestedende dienst mag bepalen dat enkel Inschrijvers die aan de door hem gestelde Geschiktheidseisen voldoen, voor verlening van de opdracht in aanmerking komen. Gunning geschiedt op basis van de Inschrijving. De aanbestedende dienst mag niet met Inschrijvers onderhandelen over de ingediende Inschrijvingen

3.3. Planning

De aanbestedende dienst heeft onderstaande indicatieve planning vastgesteld. Deze planning is onder voorbehoud. U kunt geen rechten ontleen aan deze planning. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen. In het geval de aanbestedende dienst overgaat tot wijziging van de beoogde planning, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd.

ONDERDEEL	DATUM
Aankondiging op TenderNed	15 december 2022
Sluitingsdatum indienen van vragen Nvl 1	27 januari 2023 voor 12:00
Publicatie Nota van inlichtingen 1	3 februari 2023
Sluitingsdatum indienen van vragen Nvl 2	10 februari 2023
Publicatie Nota van inlichtingen 2	15 februari
Indienen Inschrijving	3 maart 2023 uiterlijk 12.00 uur
Beoordeling “wensen” afgerond	17 maart 2023
Afstemmissessies beoordeling “wensen”	21 maart 2023
Bekendmaking resultaat beoordeling	27 maart 2023
Voorlopige gunning	28 maart 2023
Verificatie UEA afgerond	5 april 2023
Bezwaartermijn	17 april 2023
Definitieve gunning	28 april 2023
Overeenkomst gereed en Start dienstverlening	1 mei 2023

Met het publiceren van de aankondiging, via www.tenderned.nl ter publicatie in het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie, is de aanbestedingsprocedure formeel van start gegaan. Aan deze planning kunt u geen rechten ontleen. Van planningswijzigingen wordt u via TenderNed op de hoogte gesteld.

3.4. Vragenronde

De Inschrijvers kunnen toelichtende vragen stellen over de inhoud van het Beschrijvend Document en de bijlagen. Ook over de gegeven motiveringen in het Beschrijvend Document en eventuele tegenstrijdigheden kunnen vragen worden gesteld. Voor eventuele vragen of opmerkingen over de aanbestedingsstukken verzoekt de aanbestedende dienst de Inschrijver gebruik te maken van het dashboard van TenderNed ‘Vraag&Antwoorden’. U wordt verzocht niet te wachten tot het laatste moment voor het indienen van vragen. Vragen kunnen op verschillende momenten worden beantwoord tijdens de Nota van inlichtingen fase.

In het geval een samenwerkingsverband, bedoeld in § ‘Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden’ in hoofdstuk 4, inschrijft, worden de toelichtende vragen door de penvoerder als formele Inschrijver gesteld en ingediend.

De ingediende vragen worden geanonimiseerd, beantwoording van de ingediende vragen geschiedt in de Nota van inlichtingen. Als daarvoor aanleiding is, kan de aanbestedende dienst besluiten één of meer extra vragenronde(s) in te lassen. De Nota(s) van inlichtingen maakt (maken) integraal onderdeel uit van de aanbesteding(s)document(en) en prevaleren boven dit Beschrijvend Document. In geval van strijdigheid, prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van inlichtingen.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd in de Nota van inlichtingen.

3.5. Indienen van de Inschrijving: vormvereisten

Indiening van verlangde stukken en informatiewisseling geschiedt geheel digitaal met gebruikmaking van TenderNed. Inschrijvingen die (ook) in papieren vorm worden ingediend, worden ongeopend geretourneerd aan de Inschrijver. Zodanig ingediende stukken worden geacht niet te zijn ingediend. De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten. Daarnaast verzoekt de aanbestedende dienst Inschrijver om alle in dit Beschrijvend Document vermelde vragen te beantwoorden.

De Inschrijving dient uiterlijk op de, in de planning aangegeven, sluitingsdatum te worden geüpload in TenderNed. Tot dat moment kan de Inschrijver zijn Inschrijving wijzigen, aanvullen en vervolmaken. Vanaf dit moment is de Inschrijving voor de Inschrijver gesloten en kan de aanbestedende dienst (de stukken van) de Inschrijving openen. Te laat ontvangen Inschrijvingen zijn uitgesloten van verdere deelname.

In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is.

3.6. Selectieonderzoek

3.6.1. Toets op compleetheid

Eerst beoordeelt aanbestedende dienst of de ingediende Inschrijvingen compleet zijn. De selectiecommissie verifieert of de geüploade documenten en voorgeschreven formats volledig en volgens de geldende procedure zijn ingediend.

Volledigheid van de Inschrijving wordt getoetst aan de hand van onderstaand overzicht.

Tenaamstelling	Omschrijving	Format
Kvk.pdf	KvK uittreksel(s) en eventuele volmacht(en) (indien rechtsgeldige ondertekening niet blijkt uit het KvK uittreksel).	n.v.t.
UEA.pdf	UEA	Bijlage 1
Referenties	Referentie(s)	Bijlage 2
Programma van Wensen (subgunningscriteria)	Beantwoording van wensen	Bijlage 4
Prijzenblad	Ingevuld en ondertekend prijzenblad (Excel en PDF)	Bijlage 5

Alle correspondentie en documenten in het kader van deze aanbesteding dienen voorzien te zijn van de naam van uw organisatie (of samenwerkingsverband) en van referentienummer 2022/082/OEO.

- Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen.
- Hogeschool Rotterdam verzoekt u de tenaamstelling, zoals voorgesteld in de tabel aan te houden. Bij [Inschrijver] dient u de naam van uw onderneming (of samenwerkingsverband) te vermelden.
- Daar waar om bewijsstukken of andere informatie wordt gevraagd, voegt u het betreffende stuk toe met een eenduidige verwijzing naar de Bijlage waarvoor het stuk als bewijs dient.

3.6.2. Controle op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Vervolgens controleert de aanbestedende dienst of de Inschrijver voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 4 'Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen'.

Indien er één of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de aanbestedende dienst niet besluit af te zien van uitsluiting, en/of indien uw organisatie niet aan één of meerdere Geschiktheidseisen voldoet, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.6.3. Beoordeling van het Programma van Eisen

Vervolgens beoordeelt de aanbestedende dienst of de Inschrijver voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 5 'Programma van Eisen', Bijlage 3. Indien de Inschrijving niet aan één of meerdere van deze eisen kan voldoen of indien u één of meerdere van deze eisen voorwaardelijk heeft beantwoord, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding en komt dus niet in aanmerking voor verdere beoordeling.

3.6.4. Klaarblijkelijke fouten (herstel van verzuim)

Na opening van de Inschrijving behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden, door de Inschrijver te laten herstellen of toe te lichten. Het gaat hierbij om (kleine) gebreken in de Inschrijving die eenvoudig hersteld kunnen worden. De Inschrijving mag hierdoor echter geen inhoudelijke wijziging ondergaan. De Inschrijver zal hierop binnen de gestelde termijn alsnog moeten reageren. De aanvullingen en/of verbeteringen als herstel van fouten maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de Inschrijving. Als de gevraagde reactie niet, niet tijdig of niet volledig is verstrekt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.6.5. Gebrekkige Inschrijving (herstel van gebreken)

Uit het beginsel van gelijke behandeling volgt dat Inschrijvingen die niet voldoen aan de gestelde vereisten zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving, niet in aanmerking genomen mogen worden. Ontbreken van deze bestekconformiteit leidt in de regel tot de ongeldigheid of onregelmatigheid van de Inschrijving. Hoewel de mogelijkheid tot herstel van een gebrek in de regel zich niet verdraagt met dit beginsel, kan het ontbreken van bestekconformiteit onder omstandigheden in redelijkheid tot herstel leiden, wanneer dit niet tot concurrentievervalsing zal leiden. Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt in:

- Gebreken door het niet voldoen aan inhoudelijke eisen.
- Gebreken van louter procedurele aard zoals een te late of onvolledige Inschrijving.

Dergelijke gebrekkige Inschrijvingen komen in de regel niet voor gunning in aanmerking. Het ontbreken van stukken, de incompleetheid en/of de onvolledigheid van invulling of verstrekking, het niet voldoen aan de gestelde eisen e.d. leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname. De aanbestedende dienst is gehouden in beperkte mate gebruik te maken van de mogelijkheid van het herstel van gebreken.

3.7. Gunning en beoordelingssystematiek

Omschrijving criterium 'Kwaliteit'	Maximaal aantal te behalen punten
Kwaliteit 1 Implementatie	150
Kwaliteit 2 Eigen loket en boekingssysteem	50
Kwaliteit 3 Kostenbeheersing	100
Kwaliteit 4 Kwaliteitsborging en dienstverlening	200
Kwaliteit 5 Veiligheid	100
Kwaliteit 6 Duurzaamheid	100
Totaal aantal te behalen punten	700

Deze paragraaf beschrijft het proces van totstandkoming van de gunningsbeslissing. Het gaat in op de beoordelingssystematiek, de wijze van inhoudelijke beoordeling van de Inschrijvingen en de mogelijkheden van puntentoekenning.

3.7.1. Gunningcriterium

De aanbestedende dienst gunt de opdracht op grond van het gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding'.

Hierbij geldt dat het element 'Kwaliteit' voor 50% meeweegt en het element 'Prijs' voor 50%. Het maximale aantal te behalen punten voor 'Kwaliteit' en 'Prijs' is in totaal 1000 punten. Voor 'Kwaliteit' komt dat op maximaal 700 punten voor en 300 punten voor 'Prijs'.

3.7.2. Beoordeling van het element 'Kwaliteit' (Programma van Wensen)

De beoordeling van het element 'Kwaliteit' geschiedt door individuele beoordelaars op strikt persoonlijke basis, zonder onderling overleg of afstemming. Zij houden zich aan de algemene aanwijzingen in het beoordelingsprotocol ten einde de hoogste mate van objectiviteit te bereiken. Om die reden hebben de individuele beoordelaars geen wetenschap van de ingediende prijs.

Met in achtneming van de criteria in het Programma van Wensen (hoofdstuk 6) worden per wens punten toegekend volgens de onderstaande schema's voor 'puntentoekenning' en 'wegingsfactoren' (de beoordelingssystematiek). De beoordeling van het element 'Kwaliteit' geschiedt op basis van een absolute beoordeling, wat betekent dat elke Inschrijving op zichzelf wordt beoordeeld en de punten per wens door de individuele beoordelaars op basis van onderstaand schema worden toegekend.

Schema van puntentoekenning	
Punten	Toelichting
0	Nihil score. De Inschrijver geeft naar het oordeel van de beoordelaar geen antwoord op de wens of heeft de wens geheel overgeslagen.
4	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver onvoldoende inhoudelijk-relevant in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt onvoldoende rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de aanbestedende dienst is onvoldoende.
6	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver voldoende maar te beperkt inhoudelijk-relevant in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt voldoende, maar te beperkt rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de aanbestedende dienst is gedeeltelijk maar voldoende.
8	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver goed inhoudelijk-relevant in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt goed rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de aanbestedende dienst is goed.
10	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver zeer goed inhoudelijk-relevant in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt volledig rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de aanbestedende dienst is zeer goed.

Onderstaand wordt de beoordelingssystematiek toegelicht:

- Elke beoordelaar kent per wens punten toe volgens het 'Schema van puntentoekenning' en geeft daarbij een schriftelijke motivering.
- Het aantal gegeven punten per beoordelaar per wens wordt vermenigvuldigd met de bijbehorende wegingsfactor uit het 'Schema van wegingsfactoren'. Dit leidt per wens tot een score per individuele beoordelaar.
- In een gezamenlijke bijeenkomst van de beoordelaars (de beoordelingscommissie), worden de individuele scores en schriftelijke motiveringen besproken.
- Per wens worden alle individuele scores bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. Dit leidt tot de gemiddelde score per wens. De gemiddelde scores worden afgerond op één decimaal. Tevens wordt gezamenlijk de motivering vastgesteld.
- Per Inschrijving worden de gemiddelde scores van alle wensen opgeteld, zodat een totale score voor het element 'Kwaliteit' per Inschrijver ontstaat. De totale score voor het element 'Kwaliteit' wordt afgerond op hele punten.

De aanbestedende dienst communiceert bij voorlopige gunning de gemiddelde scores per wens en de totaalscore op het element 'Kwaliteit' van de Inschrijver.

3.7.3. Beoordeling van het element 'Prijs'

De volgende stap in de procedure is het beoordelen van het element 'Prijs'. Dit geschiedt geheel onafhankelijk van de beoordeling van het element 'Kwaliteit'. De beoordeling van het element 'Prijs' wordt uitgevoerd door de Inkoopadviseur en projectleider, zo nodig daarin ondersteund door een specifiek financieel deskundige.

De aanbestedende dienst beoordeelt het element 'Prijs' door toepassing van de onderstaande formules met inachtneming van het gestelde in Hoofdstuk 7 Prijs.

$$\text{Score Inschrijver} = \text{Prijs laagste Inschrijver} / \text{Prijs Inschrijver} \times \text{max. score}$$

Per prijsonderdeel dient de Inschrijver met de op dat onderdeel laagste Inschrijving als uitgangspunt voor toepassing van de formules. De uitkomsten heeft/hebben een ondergrens van 0 punten.

In onderstaande tabel zijn de prijsonderdelen en het maximaal aantal te behalen punten per prijsonderdeel weergegeven:

Omschrijving prijs	Maximaal te behalen aantal punten
Prijsonderdeel 1 Transactiekosten	200
Prijsonderdeel 2 Casus	100
Totaal aantal te behalen punten	300

Per Inschrijver wordt de behaalde score per prijsonderdeel opgeteld wat resulteert in de totale score op het element 'Prijs'. De totale score wordt afgerond op hele punten.

De aanbestedende dienst communiceert in de voorlopige gunning alleen de totale score voor het element 'Prijs'.

In paragraaf 3.13.2 is aangegeven dat indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Indien de toekenning van punten op het prijs criterium is gebaseerd op een referentieprijs die na beoordeling irreëel blijkt, dan vindt een herbeoordeling op dat criterium plaats aan de hand van de opvolgende laagst geoffreerde prijs.

3.8. Resultaat van beoordeling en gunningsadvies

De uitkomsten van het proces worden door het projectteam besproken en vastgesteld. Per Inschrijver worden de scores op de elementen 'Kwaliteit' en 'Prijs' bij elkaar opgeteld om de totaalscore vast te stellen. De Inschrijvers met de hoogste totaalscore hebben de 'Beste prijs-kwaliteitverhouding' aangeboden en zijn de voorlopig winnende Inschrijvers.

Indien de situatie zich voordoet dat twee of meer Inschrijvers exact dezelfde hoogste totaalscore hebben, zal op basis van het gewicht van de wensen bepaald worden wie van hen de opdracht gegund krijgt. De Inschrijver met de hoogste score voor de wens met de hoogste wegingsfactor, te weten wens 4 Kwaliteitsborging en dienstverlening, zal de opdracht gegund krijgen. Indien Inschrijvers bij deze wens een gelijke score hebben behaald, zal gekeken worden naar de wens met de een na hoogste wegingsfactor, te weten wens 1 Implementatie, enzovoorts. Indien op alle wensen een gelijke score is behaald, zal door loting bij de notaris worden bepaald wie van hen de opdracht gegund krijgt. De notaris zal door de Hogeschool Rotterdam worden aangewezen.

Verantwoording aan de interne opdrachtgever binnen de organisatie van de aanbestedende dienst vindt plaats door middel van het proces-verbaal van gunning waarvan het gemotiveerde gunningadvies deel uitmaakt. Als het gunningadvies door de interne opdrachtgever wordt geaccordeerd, heeft deze beslissing de vorm van een voorlopige gunningbeslissing die aan alle betrokken Inschrijvers wordt meegedeeld.

De aanbestedende dienst communiceert bij voorlopige gunning de totaalscores op de elementen 'Kwaliteit' en 'Prijs' van de Inschrijver ten opzichte van de gegunde Inschrijvers. Daarnaast wordt per wens een motivering weer gegeven ten opzichte van de behaalde score.

3.9. Voorlopige gunningsbeslissing

Nadat de beoordeling van de Inschrijvingen is afgerond, zal de mededeling van voorlopige gunning worden verzonden met de bekendmaking van deze beslissing aan zowel de winnende als de afgewezen Inschrijver(s). Gunning geschiedt onder het nadrukkelijke voorbehoud van:

- Het resultaat van de controle van de bewijsstukken voor Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;
- Goedkeuring door College van Bestuur van de aanbestedende dienst.

Indien er op andere wijze daartoe aanleiding bestaat, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om (al dan niet voorlopig) van gunning af te zien.

De afgewezen Inschrijvers wordt de mogelijkheid geboden om een mondelinge toelichting te krijgen op het beoordelingsresultaat. Mocht u naar aanleiding van de afwijzing behoefte hebben aan een mondelinge toelichting, dan verzoekt de aanbestedende dienst u contact op te nemen met de contactpersoon. Evenwel schort een dergelijk verzoek de opschortende termijn niet op.

De aanbestedende dienst is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van (onderlinge) beoordelingen, vergelijkingen en prijzenbladen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Inschrijvers bekend te maken.

De mededeling door de aanbestedende dienst van de voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver in als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtverstrekking vindt pas plaats door rechtsgeldige ondertekening van de Raamovereenkomsten.

3.10. Opschortende termijn (stand-stilltermijn)

De aanbestedende dienst neemt een opschortende termijn in acht van ten minste 20 (twintig) kalenderdagen die aanvangt op de dag na de datum van verzending van de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing aan de betrokken Inschrijvers.

Iedere betrokken Inschrijver die het niet eens is met deze beslissing, kan hiertegen binnen de bovengenoemde termijn opkomen in een kort geding bij de voorzieningenrechter in Rotterdam. Dit geschiedt door betekening van de dagvaarding aan de aanbestedende dienst:

Hogeschool Rotterdam
t.a.v. Juridische Zaken
Museumpark 40
3015 CX Rotterdam

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de Inschrijver die een kort geding aanhangig maakt dringend verzocht de contactpersoon van de aanbestedende dienst hiervan per omgaande op de hoogte te stellen door het toezenden van een kopie van de dagvaarding via de berichtenmodule van het TenderNed. De aanbestedende dienst zal vervolgens via de berichtenmodule van TenderNed aan de overige Inschrijvers communiceren dat er een kort geding is ingesteld.

Een vordering tot voeging of tussenkomst dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor de dag van behandeling van het kort geding, bij de bevoegde rechter te zijn ingediend. De aanbestedende dienst wacht in beginsel de uitspraak in kort geding af alvorens tot definitieve gunning over te gaan.

Indien door geen van de belanghebbende Inschrijvers, binnen de opschortende termijn, tegen de gunningsbeslissing een kort geding is aangespannen en de verificatie van de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen geen onregelmatigheden oplevert, acht de aanbestedende dienst zich vrij om aan de winnende Inschrijver te gunnen en met deze Inschrijver een overeenkomst aan te gaan. Als dan vervalt het recht tegen al het voornoemde in rechte op te komen en/of daarop enige vordering te baseren tot schadevergoeding of welke andere aanspraak dan ook.

3.11. Controle van bewijsstukken na voorlopige gunning

De controle van de bewijsstukken betreft alleen de 'voorlopige gegunde Inschrijvers' en vindt plaats na bekendmaking van de voorlopige gunningsbeslissing. De wet schrijft voor dat de bewijsstukken niet eerder opgevraagd kunnen worden dan na de voorlopige gunningbeslissing.

Door middel van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) heeft de Inschrijver verklaard dat gestelde Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en hij voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen.

Er kan aanleiding zijn dat, naar het inzicht van de aanbestedende dienst, een zodanig ingediend bewijsstuk een nadere toelichting vraagt of aanvulling behoeft. De 'voorlopig gegunde Inschrijver' wordt hiertoe in de gelegenheid gesteld. De toelichting of de aanvulling zal in de regel betrekking hebben op klaarblijkelijke onvolkomenheden en omissies, bedoeld in § 'Klaarblijkelijke fouten' in dit hoofdstuk. De aanbestedende dienst zal een dergelijk verzoek motiveren.

Is de aanbestedende dienst na controle van de bewijsstukken van oordeel dat sprake is van een gebrekkige Inschrijving (zie § 'Gebrekkige Inschrijving' in dit hoofdstuk) dan wordt de Inschrijving vanaf de formele indiening geacht ongeldig te zijn.

Het ongeldig verklaren van de voorlopig gegunde Inschrijving kan gevolgen hebben voor de score en puntentoekenning van het element 'Prijz' en de ranking als grondslag van de voorlopige gunningsbeslissing. De aanbestedende dienst zal de gevolgen ervan overwegen en beoordelen en zo nodig een nieuwe voorlopige gunningsbeslissing nemen.

3.12. Voorbehoud van beslissing stopzetten aanbesteding

Onvoorziene omstandigheden kunnen voor de aanbestedende dienst aanleiding zijn de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen en de opdracht niet te gunnen. De aanbestedende dienst zal een dergelijke beslissing kenbaar maken en motiveren.

3.13. Randvoorwaarden

Het gaat hier om vormvereisten en inhoudelijke richtlijnen om een geldige Inschrijving te doen.

3.13.1. Eenmaal inschrijven

Een Inschrijver mag zich slechts eenmaal voor de onderhavige aanbesteding inschrijven, hetzij individueel, hetzij als lid van een samenwerkingsverband of in onder aanneming.

In geval een Inschrijving wordt ingediend als samenwerkingsverband of combinatie gelden de volgende additionele bepalingen:

- Het samenwerkingsverband als geheel moet voldoen aan alle Geschiktheidseisen.
- De leden van het samenwerkingsverband gaan akkoord met de aanvaarding van de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid (van alle leden van het samenwerkingsverband) voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen jegens de aanbestedende dienst voortvloeiende uit/samenhangende met de opdracht, bij een eventuele gunning.
- De leden van het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk een volledig UEA in te vullen en in te dienen bij de Inschrijving. De zodanig ingediende UEA's tezamen gelden als het formele bewijs van de Inschrijving.
- De aanbestedende dienst stelt vooraf geen eis voor de rechtsvorm van deze combinatie van ondernemingen. De aanbestedende dienst kan wel eisen dat het samenwerkingsverband een bepaalde rechtsvorm aanneemt als dit voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De (uiteindelijke) rechtsvorm van het samenwerkingsverband wordt in de overeenkomst opgenomen.

3.13.2. Irreële of manipulatieve Inschrijving

Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een irreële of manipulatieve Inschrijving is ongeldig en wordt terzijde gelegd. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/of irreëel als:

- één of meer tarieven worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn;
- de tarieven niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;
- één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren;
- er sprake is van negatieve of nultarieven.

3.13.3. Vertrouwelijkheid en communicatieverbod

De beginselen van objectiviteit en gelijke behandeling van Inschrijvers brengt mee dat het (medewerkers van) de aanbestedende dienst en (medewerkers van) de Inschrijver niet is toegestaan contact te hebben en/of mededelingen te doen over de Inschrijving en aanbesteding, anders dan via de vaste contactpersoon van de aanbestedende dienst.

Deze gedragsregel geldt vanaf het moment dat de aanbesteding gepubliceerd is, of zoveel eerder vanaf het moment waarop de aanbestedende dienst zich expliciet over het communicatieverbod heeft geuit, tot na het moment van bekendmaking van de definitieve gunning. Overtreding kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Niet onder het verbod valt het contact met de Inschrijver, die al contractpartij is en tot de kring van huidige leveranciers van de aanbestedende dienst behoort en de medewerkers van de aanbestedende dienst over de lopende zaken binnen bestaande contractuele relaties en opdrachten.

3.13.4. Taal

Alle correspondentie en documentatie die door de aanbestedende dienst wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van Inschrijvers wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materiaal, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor uw rekening.

3.13.5. Bedragen

Bedragen moeten in euro's exclusief omzetbelasting worden vermeld, tenzij anders is aangegeven.

3.13.6. Gestanddoeningstermijn

U dient uw Inschrijving minimaal tot 90 dagen na sluitsdatum gestand te doen. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing, wordt de gestanddoeningstermijn (voor zover nodig, gelet op de lopende termijn) automatisch verlengd tot en met vier weken na de uitspraak in kort geding. Gedurende de gestanddoeningstermijn is de Inschrijving onherroepelijk.

3.13.7. Rechten ontlenen aan gegevens

De in dit Beschrijvend Document gestelde eisen en subgunningscriterium zijn gebaseerd op de huidige en de op dit moment bekende, toekomstige situatie bij de aanbestedende dienst. U kunt geen enkel recht ontlenen aan de in dit Beschrijvend Document genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Inschrijvingen.

3.13.8. Intellectueel eigendom

Behoudens uitzonderingen in de Auteurswet, mag onder schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst mag niets uit dit Beschrijvend Document worden veeleenvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins.

3.13.9. Geheimhouding

Alle door u aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij u anders vermeldt.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart u vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verkregen. Het is niet toegestaan informatie aan derden beschikbaar te stellen, behalve aan door u in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. U blijft echter wel verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht.

3.13.10. Tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden

Het onderhavige Beschrijvend Document en bijbehorende bijlagen zijn met grote zorg opgesteld. Indien deze desondanks kennelijk fouten, omissies of tegenstrijdigheden bevatten, dient de Inschrijver hiervan tijdig vóór het sluiten van de aanmeldingstermijn melding te maken bij de aanbestedende dienst dan wel hier vragen over te stellen, zodat de aanbestedende dienst eventuele fouten, omissies of tegenstrijdigheden tijdig kan herstellen. Indien inschrijver dit nalaat, en fouten, omissies of tegenstrijdigheden pas later aan de orde stelt, terwijl deze hem bekend waren of hadden moeten zijn, kan dit tot gevolg hebben dat hij zich hierop niet meer kan beroepen in een eventuele (bezwaar)procedure bijvoorbeeld tegen de (voorgenomen) gunningbeslissing.

3.13.11. Klachtenregeling

Indien u een klacht heeft over het onjuist handelen van de aanbestedende dienst in deze aanbestedingsprocedure, dan kunt u uw klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van de aanbestedende dienst.

Het meldpunt behandelt klachten die blijven bestaan nadat de vraag is gesteld in de vragenronde van de aanbesteding en die vraag naar het oordeel van de klager onvoldoende of onjuist is beantwoord.

Het meldpunt behandelt ook klachten die zijn ontstaan na de vragenronde. Het meldpunt behandelt geen vragen die naar hun aard in de vragenronde gesteld hadden moeten worden.

Het klachtenmeldpunt is bereikbaar door een email te sturen aan klacht@hr.nl. In de email maakt u duidelijk:

- Om welke Europese aanbesteding het gaat (inclusief referentienummer);
- Dat de klacht reeds behandeld is in een Nota van inlichtingen;
- De inhoud van de klacht;
- Een voorstel tot oplossing van de klacht; en
- Uw contactdetails.

Na het indienen van een klacht, ontvangt u binnen 48 uur (reguliere kantoortijden) een ontvangstbevestiging. Een inhoudelijke reactie zal binnen een redelijke termijn plaatsvinden, afhankelijk van de complexiteit van de klacht.

Het indienen van een klacht legt de aanbestedingsprocedure niet stil. Het staat de aanbestedende dienst vrij om al dan niet tot opschorting van de aanbestedingsprocedure over te gaan.

Indien uw klacht wordt afgewezen, zal dit onderbouwd plaatsvinden. Indien uw klacht gehonoreerd wordt en dit gevolgen heeft voor de aanbesteding, dan zullen alle Inschrijvers geïnformeerd worden over het vervolg.

Indien u het niet eens bent met de reactie van het meldpunt, dan kunt u contact opnemen met de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE). In dat geval verzoekt de aanbestede dienst u een afschrift van de klacht te sturen aan de contactpersoon. Ook hier heeft een ingediende klacht geen opschortende werking. Een uitspraak van de CvAE is niet bindend.

4. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Dit hoofdstuk geeft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen weer waaraan uw organisatie dient te voldoen. De Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zijn gebaseerd op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Het UEA is het wettelijke bewijsstuk waarmee de Inschrijver verklaart aan de in dit hoofdstuk opgenomen Geschiktheidseisen te voldoen en dat de Uitsluitingsgronden niet op Inschrijver van toepassing zijn. Voor onderhavige aanbesteding maakt de aanbestedende dienst gebruik van het UEA pdf-formulier. De Inschrijver vult de onderdelen van de verklaring in, die daartoe vooraf door de aanbestedende dienst zijn aangegeven. Het betreft de delen II t/m VI van het UEA.

De voor deze aanbesteding geldende UEA is als invulformulier UEA op TenderNed beschikbaar. Het UEA geldt tevens als het formele bewijs van indienen van het verzoek tot Inschrijving. Voor verdere uitleg over het gebruik en invullen van het UEA zie [deze link](#).

Let op: het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de Inschrijver positieve antwoorden in. Het blijft de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te verifiëren of dit klopt.

Het invulformulier UEA moet **bij de Inschrijving** worden ingediend.

In deel IV van het UEA dient de Inschrijver te verklaren akkoord te gaan met de in deze paragraaf beschreven Geschiktheidseisen. Dit zijn de Geschiktheidseisen zoals vermeld in de Aanbestedingswet 2012. De aanbestedende dienst heeft de Geschiktheidseisen verdeeld in volgende 4 secties:

- A. Geschiktheid
- B. Economische en financiële draagkracht
- C. Technische en beroepsbekwaamheid
- D. Beroepsbevoegdheid

In onderstaande sub-paragrafen worden de van toepassing zijn de Geschiktheidseisen nader toegelicht.

4.1.1. A. Geschiktheid

De aanbestedende dienst eist dat de Inschrijver voldoet aan de navolgende voorschriften Geschiktheidseisen:

4.1.1.1. Inschrijving in een handelsregister

Inschrijver is ingeschreven in een handelsregister dat wordt bijgehouden in de lidstaat waar de ondernemer is gevestigd, als beschreven in bijlage XI bij Richtlijn 2014/24/EU; ondernemers uit bepaalde lidstaten moeten wellicht voldoen aan andere eisen uit die bijlage.

Naast het gestelde in het UEA moet het uittreksel voldoen aan de volgende vereisten:

- Actueel en niet ouder dan zes maanden, te rekenen vanaf de uiterste datum van indiening van de Inschrijving.
- Op basis van het uittreksel moet de rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid van de indiener ondubbelzinnig blijken. Indien dit niet mogelijk is kan, aanvullend, een afschrift van een toereikende, ondertekende volmacht worden bijgevoegd. Ook de bevoegdheid van de volmachtgever moet uit het uittreksel van Inschrijving blijken.
- Om de vertegenwoordigingsbevoegdheid te verifiëren dient de Inschrijver een geldig en gewaarmerkt uittreksel¹ van Inschrijving in een handelsregister in te dienen. Met 'gewaarmerkt' is bedoeld dat het uittreksel voorzien is van een ondertekening door het desbetreffende handelsregister.

¹ 'Het uittreksel' kan bestaan uit een samenstel van uittreksels

Het uittreksel Inschrijving in een handelsregister moet **bij indiening van de Inschrijving** worden ingediend.

4.1.1.2. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

De GVA is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie. De GVA geeft aan dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met het aanmelden voor en het Inschrijven op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken en/of diensten of prijsvragen. De voorlopig gegunde Inschrijver(s) dienen **na voorlopige gunning** een geldige GVA in te dienen als bewijsstuk dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

Omdat de doorlooptijd van een aanvraag varieert van minimaal van 4 tot 8 weken, is het raadzaam om de GVA bijtijds aan te vragen. Het is de verantwoordelijkheid van de voorlopig gegunde Inschrijver(s) dat hij tijdig over een geldige GVA beschikt. De GVA mag op het tijdstip van indiening van de Inschrijving niet ouder zijn dan twee jaar. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van de GVA leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

De aanbestedende dienst verwijst voor nadere informatie over de GVA naar de site van het ministerie van Veiligheid en Justitie (www.iustis.nl).

Buitenlandse bedrijven zonder een Nederlandse dochteronderneming kunnen geen GVA aanvragen. Als een Inschrijver is gevestigd in een land dat geen GVA of een gelijkwaardig formulier afgeeft, moet Inschrijver een verklaring overleggen waarin Inschrijver plechtig en onder ede heeft verklaard dat de Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op de onderneming. De verklaring moet worden afgelegd ten overstaan van een bevoegde gerechtelijke of administratieve autoriteit, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land en moet worden gericht aan de aanbestedende dienst.

4.1.2. B. Economische en financiële draagkracht

Eisen voor economische en financiële draagkracht hebben een ruime betekenis. Zij dienen ertoe om te kunnen inschatten of gedurende de contractperiode onvoorziene problemen kunnen ontstaan die de continuïteit van de bedrijfsvoering van Inschrijver in gevaar brengen en het risico inhoudt dat hij niet meer in staat is de overeengekomen verplichting(en) verbonden aan (de uitvoering van) de opdracht na te komen. De aanbestedende dienst formuleert een aantal nadere Geschiktheidseisen met betrekking tot economische en financiële draagkracht.

Financiële en economische draagkracht

Om deze Opdracht uit te voeren dient uw organisatie te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht.

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver: dat hij adequaat verzekerd is voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Raamovereenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht adequaat verzekerd houdt. Bij wijziging in de omstandigheden van verzekering moet de Inschrijver de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte te stellen.

- Inschrijver beschikt over een adequate aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid. Hierbij beschouwt de Aanbestedende dienst een aansprakelijkheidsverzekering, welke minimaal een totale verzekerde som van € 2.500.000, - per jaar en een verzekerde som van € 1.250.000, - per gebeurtenis afdekt, als adequaat.
- Inschrijver beschikt over een adequate aansprakelijkheidsverzekering voor beroepsaansprakelijkheid. Hierbij beschouwt de Aanbestedende dienst een aansprakelijkheidsverzekering, welke minimaal een totale verzekerde som van € 2.500.000,- per jaar en een verzekerde som van € 1.250.000,- per gebeurtenis afdekt, als adequaat.

Bewijsstuk: Verzekeringsbewijs (geldt alleen voor de 'voorlopig gegunde Inschrijver(s)')

De Inschrijver dient **na voorlopige gunning** een kopie van de polis of de verklaring van de verzekeringsmaatschappij als bewijsstuk in te dienen. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van dit bewijsstuk leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting.

4.1.3. C. Technische en beroepsbekwaamheid

De technische en beroepsbekwaamheidseisen hebben te maken met de mate waarin van de Inschrijver verwacht mag worden dat hij in staat is de feitelijke werkzaamheden naar behoren te verrichten. Onderstaande Geschiktheidseisen sluiten aan bij de kerncompetenties die voor het uitvoeren opdrachten van essentieel belang zijn. Aan de hand van bewijsstukken (beschrijvingen, certificaten e.d.) moet de aanbestedende dienst kunnen beoordelen of de Inschrijver over voldoende ervaring en bekwaamheden beschikt en voldoende geëquipeerd is om opdrachten uit te voeren. De aanbestedende dienst formuleert een aantal nadere Geschiktheidseisen met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid.

a. Technische bekwaamheid (referenties)

Hogeschool Rotterdam beoordeelt de technische bekwaamheid aan de hand van referenties van eerdere opdrachten. U dient bij uw Inschrijving de referenties te voegen die voldoen aan de hieronder genoemde kenmerken.

- De referentie betreft opdrachten die in de afgelopen drie jaren tot en met de datum van Inschrijving zijn uitgevoerd.
- Het betreft opdrachten met betrekking tot intermediaire diensten op gebied van reizen en verblijven inclusief bijbehorende dienstverlening.
- De volgende kerncompetenties moeten terugkomen in de referenties:
 - Kerncompetentie 1: Uw organisatie heeft aantoonbare ervaring als intermediair voor het maken van buitenlandse (groeps)reizen door studenten en medewerkers (begeleiders). De intermediairdiensten bestaan hierbij minimaal uit het verzorgen van reizen per trein, bus of vliegtuig alsmede het vervoer van en naar een vliegveld en/of trein-/busstation.
 - Kerncompetentie 2: Uw organisatie heeft aantoonbare ervaring als intermediair voor het boeken en verblijven in een binnenlandse accommodatie voor vergaderingen en of overnachting. De intermediairdiensten bestaan hierbij minimaal uit het verzorgen van de boeking en vouchers/referrals voor hotelovernachtingen, inclusief eventuele autohuur, en 24-uurs ondersteuning bij vragen of calamiteiten van klanten.
- Per kerncompetentie dient minimaal één referentie aangeleverd te worden, welke voldoet aan de volgende voorwaarden:
 - De opdrachtwaarde van de referentie bedraagt gemiddeld minimaal € 50.000 op jaarbasis.
 - De referentie betreft een zakelijke klant (geen particulieren), waarbij de Inschrijver als intermediair namens de Gebruikers van deze zakelijke klant en aanbieders van reis- en verblijfsfaciliteiten de hele organisatie van reizen en/of verblijven verzorgt.
 - De referentie betreft een mix van individuele gebruikers en gebruikers in groepsverband.
 - De referentie is door Inschrijver als hoofdaannemer uitgevoerd.
- Het is echter ook mogelijk dat één referentie meerdere of alle kerncompetenties in zich heeft. In dat geval volstaat die referentie en is het dus niet noodzakelijk om evenveel referenties als kerncompetenties aan te leveren.
- Voor het indienen van de referentie maakt u gebruik van het referentieformulier in bijlage 4. Hierbij geldt dat per referentieformulier één referent gebruikt mag worden.
- Het is toegestaan de referentie te verduidelijken. Deze toelichting mag maximaal 500 woorden bevatten.
- Als Hogeschool Rotterdam daarom verzoekt dient u een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever van het referentieproject te kunnen overleggen.

- De referentie mag niet afkomstig zijn van een moeder- of zustermaatschappij van uw organisatie.
- Hogeschool Rotterdam behoudt zich het recht voor de aangeleverde informatie te verifiëren met de referent zoals genoemd op het referentieformulier.

Het invulformulier 'Referentieprojecten' moet **bij indiening van de Inschrijving** worden ingediend.

b. Certificaten van instituten voor kwaliteitscontrole

De Inschrijver moet met het oog op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid de volgende certificaten kunnen overleggen.

Kwaliteitszorgsysteem

Inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem waarmee de interne processen op systematische wijze worden beheerst en geborgd. Dit systeem is gecertificeerd (bijv. NEN/ISO 9001) door een certificerende instantie, zoals bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012. De aanbestedende dienst accepteert ook certificaten of verklaringen die gebaseerd zijn op een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem. In dat geval voegt u een beschrijving van het betreffende kwaliteitsborgingssysteem toe, inclusief een beschrijving van de afwijkingen ten opzichte van NEN/ISO 9001.

Bewijsstukken: Certificeringen (geldt alleen voor de 'voorlopig gegunde Inschrijver(s)')

De voorlopige gegunde Inschrijver dient **na voorlopige gunning** de bewijsstukken voor de gevraagde certificeringen in te dienen. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van de bewijsstukken leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting.

4.1.4. D. Beroepsbevoegdheid

Uw organisatie beschikt over branche-gerelateerde certificaten/eisen om de Opdracht uit te mogen voeren.

ANVR

Inschrijver dient te zijn aangesloten bij de reisbrancheorganisatie ANVR.

SGRZ

Inschrijver dient te zijn aangesloten bij SGRZ, een garantiefonds voor de zakelijke markt.

Bewijsstukken: Beroepsbevoegdheid (geldt alleen voor de 'voorlopig gegunde Inschrijver(s)')

De voorlopige gegunde Inschrijver dient **na voorlopige gunning** de bewijsstukken voor de gevraagde beroepsbevoegdheid in te dienen. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van de bewijsstukken leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting.

5. Programma van Eisen

Naast in het vorige hoofdstuk gestelde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, formuleert de aanbestedende dienst een aantal uitvoerings- en/of aanvullende voorwaarden dat betrekking heeft op de uitvoering van de opdracht en de begeleidende omstandigheden.

Dit document beschrijft de eisen waaraan Inschrijvers product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet verder in behandeling genomen, zie Bijlage 3 voor deze eisen.

5.1. Invulinstructie

In het geval Inschrijvers product en/of dienst aan een eis voldoet, dient u dit te bevestigen door "Ja" in te vullen in de derde kolom van iedere tabel. Voldoet Inschrijvers product en/of dienst niet, vult u dan 'Nee' in. Zodra de lijst volledig is ingevuld, ondertekent u de lijst en voegt u deze toe aan uw Inschrijving.

5.2. Concept Raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden

De ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 mei 2023. De aanbestedende dienst sluit een Raamovereenkomst met één Inschrijver voor een periode van vier jaren met 30 april 2027 als einddatum. In verband met de beperkte markt wil Hogeschool Rotterdam vervolgens de optie hebben om de Raamovereenkomst daarna maximaal tweemaal te verlengen met maximaal twaalf (12) maanden.

Uiterlijk (zes) 6 maanden voor afloop van een lopende contracttermijn treden partijen in overleg om de uitvoering van de overeenkomst te evalueren en te bespreken of, en met welke periode, de overeenkomst zal worden verlengd.

5.2.1. Concept Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Als bijlagen bij het Beschrijvend Document zijn een concept Raamovereenkomst (Zie Bijlage 6) en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor diensten Hogeschool Rotterdam 2022 (hierna: AIV) (Zie Bijlage 9) gevoegd als basis voor de beoogde contractsluiting.

De Inschrijver die niet kan instemmen met (onderdelen van) de concept Raamovereenkomst en/of de AIV moet dit beargumenteerd aangeven. Ook in geval de Inschrijver andere op- en/of aanmerkingen onder de aandacht van de aanbestedende dienst wil brengen of een nadere toelichting wil op onderdelen van de concept Raamovereenkomst of de AIV dient hij dit kenbaar te maken met gebruikmaking van de Vraag&Antwoord module op TenderNed.

Inschrijver verklaart zich bij indiening van de Inschrijving akkoord met de dan geldende definitieve versie van de concept Raamovereenkomst. Indien gunning zal plaatsvinden aan de onderneming van Inschrijver, zal de definitieve versie van de concept Raamovereenkomst met bijlagen en alle daarin opgenomen clausules gelden als enige bindende overeenkomst tussen partijen.

5.3. Wachtkamerconstructie

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om voor deze Opdracht een wachtkamerovereenkomst toe te voegen.

Indien na gunning één van de tot de Raamovereenkomst toegelaten ondernemingen om wat voor reden ook wegvalt en niet langer deelneemt aan de Raamovereenkomst, dan is het de aanbestedende dienst toegestaan om binnen één jaar na ingang van de Raamovereenkomst, de opvolgende Inschrijver (die in eerste instantie niet was toegelaten tot de Raamovereenkomst) te verzoeken om (althans indien de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving inmiddels is verstreken) zijn Inschrijving (alsnog) gestand te doen, en indien die Inschrijver dat verzoek inwilligt, die Inschrijver

toe te laten tot de Raamovereenkomst voor het restant van de looptijd. De aanbestedende dienst is hiertoe niet verplicht. De opvolgende Inschrijver heeft de keuze om gehoor te geven aan dit verzoek en is daartoe geenszins verplicht. Indien de opvolgende Inschrijver ervoor kiest om geen gehoor te geven aan het hier voor genoemde verzoek, dan kan de aanbestedende dienst de daaropvolgende Inschrijver(s) met een soortgelijk verzoek benaderen.

5.4. Privacy en gegevensbescherming - Verwerkersovereenkomst

Indien Inschrijver in opdracht van de aanbestedende dienst persoonsgegevens verwerkt, dient zij zich aan de eisen toepasselijke wet- en regelgeving te houden, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Ook vereist de wetgeving dat de aanbestedende dienst een overeenkomst aangaat met de te contracteren partij waarin de verantwoordelijkheden bij de verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd, zoals welke gegevens er verwerkt worden en wanneer deze vernietigd moeten worden. Daarnaast dient via dit document akkoord te worden gegeven op het feit dat de persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van de aanbestedende dienst worden verwerkt behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.

Inschrijver die niet kan instemmen met (onderdelen van) de conceptovereenkomst moet dit beargumenteerd aangeven. Ook in geval de Inschrijver andere op- en/of aanmerkingen onder de aandacht van de aanbestedende dienst wil brengen of een nadere toelichting wil op onderdelen van de conceptovereenkomst dient hij dit kenbaar te maken met gebruikmaking van de Vraag&Antwoord module op TenderNed.

Inschrijver verklaart zich bij indiening van de Inschrijving akkoord met de dan geldende definitieve versie van de conceptovereenkomst. Indien gunning zal plaatsvinden aan de onderneming van Inschrijver, zal de definitieve versie van de conceptovereenkomst met bijlagen en alle daarin opgenomen clausules gelden als enige bindende overeenkomst tussen partijen.

De concept Verwerkersovereenkomst is bijgevoegd bij het Beschrijvend document, zie Bijlage 8.

5.5. Contractmanagement – SLA-DAP

Om een goede uitvoering en continuïteit van de Opdracht te borgen dient u te beschikken over een concept Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken Procedure (DAP) die we graag volgens wens 4 tegemoet zien. Na definitieve gunning wordt de SLA en DAP verder afgestemd met de definitief gegunde partij, inclusief KPI's (kritische prestatie indicatoren).

In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van deze KPI's worden gemeten en geëvalueerd. De Opdrachtnemer en Hogeschool Rotterdam overleggen op regelmatige basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.

De Opdrachtnemer houdt managementinformatie bij over de dienstverlening waaronder: response- en doorlooptijden, advisering, uitvoering, aanvullende diensten, afhandeling van klachten, kosten per locatie, etc.

Het niet nakomen van een vastgestelde KPI kan aanleiding zijn om de Raamovereenkomst te ontbinden.

6. Programma van Wensen (subgunningscriteria)

In Bijlage 4 Wensen-subgunningscriteria, treft de Inschrijver de wensen aan die de aanbestedende dienst stelt aan de kwaliteit van het resultaat van de opdracht. Op basis van de beantwoording van de geformuleerde vragen wordt de 'Kwaliteit' van de Inschrijving beoordeeld in overeenstemming met de systematiek van beoordeling en puntentoekenning.

Vormvereisten voor de beantwoording:

- Inschrijver geeft per subgunningscriterium het verlangde antwoord en houdt hierbij de volgorde aan waarin deze zijn gesteld.
- De Inschrijver maakt gebruik van lettergrootte 10.
- De beantwoording (inclusief afbeeldingen en bijlagen) overschrijdt niet het maximaal toegestane aantal pagina's. Pagina's die het maximumaantal overschrijden worden niet beoordeeld.
- Inschrijver dient met de beantwoording van de wensen rekening te houden met alle informatie uit het Beschrijvend document met bijbehorende stukken.
- De Inschrijver dient onder geen beding prijzen of alles wat ermee samenhangt in de beantwoording op te nemen.
- Het is niet toegestaan verwijzingen naar externe documenten of websites op te nemen in de beantwoording. Alleen de ingediende tekst zal worden beoordeeld door het beoordelingsteam. Eventuele verwijzingen naar externe documenten of websites worden niet meegenomen in de beoordeling.

6.1. Wens 1 Implementatie

Hogeschool Rotterdam heeft voor ogen om de Opdracht zo spoedig mogelijk na gunning uit te voeren. Daarom zijn wij geïnteresseerd in het plan van aanpak dat uw organisatie zou hanteren in het geval de Opdracht aan u wordt gegund. Op deze manier wenst Hogeschool Rotterdam inzicht te krijgen in uw deskundigheid en ervaring met betrekking tot de gevraagde dienstverlening.

Te allen tijde geldt dat tenminste één van de voor Hogeschool Rotterdam aanwezige medewerkers dient te beschikken over minimaal FAT-2 kennisniveau of vergelijkbaar.

Daarnaast dienen de voor Hogeschool Rotterdam werkzame (inclusief vervangende en 24/7) medewerkers:

- Te allen tijde over voldoende kennis te beschikken van de organisatie en het Reisbeleid van Hogeschool Rotterdam;
- Over goede kennis van de Nederlandse en Engelse taal te beschikken;
- Over goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden te beschikken;

Zie voor meer details bijlage 4.

Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is 150.

6.2. Wens 2 Eigen loket (a) en Aanvraagomgeving (b)

- a) Uitgangspunt voor Hogeschool Rotterdam is dat een eigen "loket" ingericht wordt waarvandaan Dienstverlening aan Hogeschool Rotterdam wordt geboden.
- b) Hogeschool Rotterdam heeft de wens het aanvraagproces verder te digitaliseren door middel van een webbased, online aanvraagomgeving waarbinnen een digitaal aanvraagomgeving specifiek voor Hogeschool Rotterdam ingericht is.

Zie voor meer details bijlage 4. Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is 50.

6.3. Wens 3 Kostenbeheersing

Hogeschool Rotterdam heeft de wens reis- en verblijfskosten van studenten en (meereizende) docenten op een adequate wijze te beheersen. Zie voor meer details bijlage 4.

Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is 100.

6.4. Wens 4 Kwaliteitsborging en dienstverlening

Hogeschool Rotterdam streeft naar een continue optimalisatie van de dienstverlening, waarbij CoIA zichzelf en haar externe dienstverleners continu scherp wil houden om gezamenlijk een professionele dienstverlening met een grote klantfocus en hoog serviceniveau aan de interne klanten van de Hogeschool Rotterdam te bieden. Het meten van de dienstverlening van zowel CoIA als van haar dienstverleners is een onderdeel van deze ambities.

Zie voor meer details bijlage 4. Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is 200.

6.5. Wens 5 Veiligheid

Voor Hogeschool Rotterdam is het van belang te weten waar haar studenten en meereizende docenten zich bevinden, zeker in geval van calamiteiten. Goede communicatie en oplossingen zijn dan noodzakelijk. Om deze reden heeft Hogeschool Rotterdam een casus gemaakt met betrekking tot veiligheid.

Zie voor meer details bijlage 4. Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is 100.

6.6. Wens 6 Duurzaamheid

Hogeschool Rotterdam hecht veel waarde aan duurzaamheid. Om deze reden vragen wij Inschrijver inzichtelijk te maken op welke wijze duurzaamheid zal worden toegepast in uw bedrijfsvoering en in onderhavige opdracht.

Zie voor meer details bijlage 4. Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is 100.

7. Prijs

Onderstaand treft de Inschrijver de vereisten aan die de aanbestedende dienst stelt aan het element 'Prijs'. De beoordeling op het element 'Prijs' wordt uitgevoerd in overeenstemming met de systematiek van beoordeling en puntentoekenning.

De overeengekomen prijzen en percentages zoals vermeld in de Inschrijving zijn definitief. Vervolgens wordt het ingediende prijzenblad beoordeeld. Dit dient ertoe:

- Het gunningscriterium prijs op eenduidige en vergelijkbare wijze te beoordelen;
- De vergoeding vast te leggen die tijdens de Raamovereenkomst geldt. De ingediende prijzen zijn vast gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst. Er worden geen tussentijdse (prijs)onderhandelingen gevoerd behoudens hetgeen bepaald inzake indexatie.
- Na gunning zoveel mogelijk representatieve financiële uitgangspunten vast te leggen.

7.1. Prijsonderdeel 1 Transactiekosten

Voor de invulling van dit onderdeel dient u gebruik te maken van Bijlage 5 - Prijzenblad. Inschrijver wordt verzocht om per type Transactie een vaste fee in euro per boeking te geven. De totaalprijs per type Transactie wordt vervolgens bij elkaar opgeteld en vormt de inschrijfprijs. U dient de Bijlage Prijzenblad te voorzien van een rechtsgeldige handtekening en als Excel-document en als PDF-document bij uw Inschrijving te voegen.

Inschrijver dient gebruik te maken van het invulformulier 'Prijs' (Bijlage 5) en deze als PDF/Excel document te uploaden.

7.2. Prijsonderdeel 2 Casus

Voor de vergelijking van de inschrijvingen dient voor 2 voorbeeldreizen een 'fictieve' prijsaanbieding gedaan te worden. De voorbeelden zijn uitgewerkt in bijlage 11. Als er sprake is van verschillende vervoers-keuzen (vliegtuig/trein/bus) dient voor minimaal 2 vervoerswijzen een aanbieding te worden gedaan. In de aanbiedingen dienen de transactiekosten te zijn inbegrepen. Deze dienen apart gespecificeerd te worden.

Inschrijver dient gebruik te maken van het invulformulier 'Prijs' (Bijlage 5) en deze als PDF/Excel document te uploaden.