

Nota van inlichtingen 1 – Reisagent – Stichting ArtEZ

29-01-2026

Begin nota van inlichtingen:

Nr.	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord
Aanbestedingsleidraad				
1.	5	2.2	Uit de aanbestedingsleidraad wordt op dit moment niet duidelijk welk percentage van de scope individuele reizen en groepsreizen zijn. Kunt u een indicatie en percentage geven van het te verwachten aantal individuele reizen en groepen, inclusief de te verwachten groepsgrootte?	Aanbestedende dienst kan op voorhand geen harde percentages of aantallen geven voor de verhouding tussen individuele reizen en groepsreizen, omdat de reisbehoefte vraaggestuurd is per opleiding/academie, elk jaar kan fluctueren en deze gegevens nooit geregistreerd zijn en derhalve niet bekend zijn bij Aanbestedende dienst. De opdracht omvat zowel individuele reizen als groepsreizen. Inschrijver dient hiermee rekening te houden in de inrichting van de dienstverlening en de capaciteitsplanning.
2.	5	2.2	Kunt u verduidelijken wat de verhouding tussen groepsreizen en individuele reizen is?	Zie antwoord op vraag 1.
3.	5	2.2	Kunt u bevestigen dat u alle reizen door de reisagent wenst te laten boeken en zodoende geen boekingen online zelf wenst uit te voeren?	Dit kunnen wij niet bevestigen. Het kan voorkomen dat in het kader van een studieopdracht of declarabele boekingen buiten de reisagent om geboekt worden. Voor reizen binnen de scope is het uitgangspunt dat aanvragen en boekingen via opdrachtnemer verlopen. Aanvragen kunnen via de portal, per e-mail of telefonisch worden ingediend. Indien aanvragen telefonisch of per e-mail plaatsvinden, dient opdrachtnemer deze te registreren in de portal. Reizen die expliciet buiten scope vallen, waaronder genoemde voorbeelden, vallen buiten deze verplichting.
4.	5	2.2	Kan ArtEZ bevestigen dat bij reizen die (mede) voor rekening van studenten plaatsvinden, facturatie en incasso niet door opdrachtnemer worden uitgevoerd, en dat betalingen in alle gevallen via ArtEZ verlopen, dan wel buiten de opdracht van opdrachtnemer vallen?	Correct, betalingen verlopen via ArtEZ. Facturatie en incasso richting studenten vallen buiten de scope van de opdracht.
5.	5	2.2	Kan opdrachtgever bevestigen dat betalingen van groepsreizen geheel via opdrachtgever verlopen en dat opdrachtnemer de volledige reis factureert aan opdrachtgever en niet aan de student zelf?	Ja, betalingen verlopen via ArtEZ. Opdrachtnemer factureert aan ArtEZ.
6.	5	2.2	Het betalen van boekingen die door (medewerkers of studenten van) ArtEZ zelf zijn geregeld, blijkt in de praktijk om meerdere redenen niet mogelijk. Wel betalen wij boekingen die via ons zijn gemaakt. Is opdrachtgever hiermee akkoord?	De dienst "Betalen van boekingen die door ArtEZ zijn gedaan en/of activiteiten die door ArtEZ zelf zijn geregeld" komt te vervallen.

7.	5	2.2	U verdeelt de fees over een flink aantal aspecten, in 2.2 beschrijft u echter "Betalen van boekingen die door ArtEZ zijn gedaan en/of activiteiten die door ArtEZ zelf zijn 'geregeld". Inschrijver is van mening dat u wel een fee geeft voor het boeken en betalen van uw aanbevelingen maar geen fee voor het betalen van de door u geboekte aanbevelingen. In beide gevallen zit hier administratief werk aan, sterker nog het betalen van door u geboekte aanbevelingen behoort totaal niet tot onze core business. Bent u bereid om een vergoeding toe te kennen voor deze situatie?	Zie antwoord op vraag 6.
8.	5	2.2	Opdrachtnemer biedt een portal aan waar individuele reisaanvragen in kunnen worden aangevraagd. Voor groepsreizen geldt een andere procedure. Is opdrachtnemer hiermee akkoord?	Niet akkoord.
9.	5	2.2	Kan opdrachtnemer er van uit gaan dat binnenlandse reizen niet mee zijn genomen in de huidige scope?	Binnenlandse reizen vallen buiten de scope.
10.	9	3.1	Inschrijver verwacht dat uw implementatieperiode realistisch is, echter niet voor de portal. Mede gezien uw eisen in het PvE is de portal die u uitvraagt niet iets wat standaard tot de dienstverlening behoort, het geschetste goedkeuringsproces bij offertes gaat normaliter nog via de mail. Uiteraard is inschrijver bereid om deze portal voor u te ontwikkelen. We vragen u om voor de invoering van de portal uitstel te verlenen tot de ingang van schooljaar 26/27 en tot die tijd uw aanvragen via de mail in te sturen en goed te keuren. Zo is er voldoende tijd voor afstemming van de eisen/wensen en het bouwen van de portal. Bent u hiertoe bereid?	De portal maakt onderdeel uit van de gevraagde dienstverlening. Aanbestedende dienst verwacht dat opdrachtnemer de gevraagde dienstverlening inclusief geeiste functionaliteit van de portal levert. Aanbestedende dienst gaat wel akkoord met ingangsdatum van de portal op 1 september 2026. De nadere inrichting en implementatie worden in de implementatiefase/kick-off uitgewerkt. Reizen die vanaf ingangsdatum overeenkomst tot ingangsdatum portal geboekt worden dienen wel verwerkt te worden in de portal. De volgende zinssnede op pagina 5 van de aanbestedingsleidraad: <i>'Bij het beantwoorden van de open vragen (zie paragraaf 5.5) dient inschrijver aan te geven in welke mate de door inschrijver aangeboden portal voldoen aan bovenstaande punten.'</i> is vervallen.
11.	11	5	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij voor beoordeling geen (openbare) AI tools gebruikt en documenten en informatie van inschrijvers niet in deze tools invoert?	Ja, beoordeling vindt uitsluitend plaats door de beoordelingscommissie, niet via AI-tools. Aanbestedende dienst behandelt inschrijvingen vertrouwelijk en beperkt inzage tot de betrokken medewerkers in de beoordelingscommissie en inkoopadviseur.
12.	11	5.1	Ter bevordering van transparantie is het gangbaar dat een proces-verbaal van inschrijvingen, met vermelding van de namen van de inschrijvers, wordt gedeeld. In uw documentatie wordt niet expliciet aangegeven of dit ook hier het geval zal zijn. Kunt u aangeven of een dergelijk proces-verbaal beschikbaar wordt gesteld aan de inschrijvers en zo niet, wat hiervoor de overweging is?	Ja, inschrijvers ontvangen via TenderNed een afschrift van het proces-verbaal (openen inschrijvingen).

13.	11	5.3	Bedankt voor het toelichten van de achtergrond van de beoordelingscommissie. Wat is het beroep van de personen die deelnemen in de beoordelingscommissie? In hoeverre hebben zij ervaring met het aanvragen en boeken van reizen?	De beoordelingscommissie bestaat uit een afvaardiging van de in de leidraad genoemde afdelingen. De leden van de beoordelingscommissie zijn als aanvrager, boeker, contractmanager betrokken bij de voorliggende opdracht.
14.	13	5.4	SGRZ is alleen beschikbaar voor entiteiten in Nederland en CH. Voor andere openbare aanbestedingen is een gelijkwaardige verzekeringsdekking geaccepteerd in de specificatie. Gaat u akkoord zodat buitenlandse bidders kunnen deelnemen?	Ja, buitenlandse inschrijvers mogen inschrijven, mits ze beschikken over of aangesloten zijn bij een gelijkwaardig en aantoonbaar garantiefonds.
15.	14	5.5 Vraag 1	Bij open vraag 1 spreekt u over de term "booking tool" deze herkennen wij niet in de rest van uw bestand, doelt u hierbij op de portal voor het aanvragen en goedkeuren van reizen?	Ja, hiermee wordt de portal bedoeld. Zie bijlage 'Toelichting op portal bij 1 ^{ste} Nvl' bij deze Nvl.
16.	14	5.5 Vraag 3	Kunt u bevestigen dat we geen offerte hoeven op te stellen, maar alleen antwoorden geven op de vragen die in deze sectie worden gesteld?	Er hoeft geen daadwerkelijke offerte gemaakt te worden. Wel kan bijvoorbeeld de opbouw van een offerte onderdeel uitmaken van het antwoord. Inschrijver dient de open vragen te beantwoorden binnen de daarvoor gestelde kaders.
17.	14	5.5 Vraag 3	Staat opdrachtgever het toe dat opdrachtnemer de casus als extra bijlage mag toevoegen? Op deze manier kan de casus zo volledig en realistisch mogelijk worden uitgewerkt.	Nee, antwoorden moeten binnen het opgegeven pagina-aantal blijven. Zie wel antwoord op vraag 25.
18.	14	5.5 Vraag 3	Inschrijver dient een reisvoorstel te maken, kunt u daarvoor een (fictieve) lijst maken met deelnemers en hun thuislocatie?	Zie bijlage Reizigers - Case study bij deze Nvl.
19.	14	5.5 Vraag 3	U spreekt over individueel vervoer, bedoelt u dus een taxi? Zo ja, kunt u dan verder verduidelijken waar komen de leerlingen vanaf? Is het 80% vanuit Nederland en de rest verspreid over Europa? Of komt iedere leerling praktisch vanuit een andere stad in Europa?	Het gaat bij deze casus vooral om crew en tutors, voor onze studenten hebben we soms minibusje of grote bussen nodig. Bij DAI woont iedereen verspreid over Europa (& beyond).
20.	14	5.5 Vraag 3	Betreffende punt 4, dienen werklocaties op dezelfde locatie als de verblijfslocatie te zijn?	Dit hoeft niet in het zelfde gebouw te zijn, wel in dezelfde stad of directe omgeving.
21.	14	5.5 Vraag 3	Het budget per nacht is zeer krap, is er separaat budget voor de werklocaties? Of dient dit binnen dit bedrag geregeld te worden?	Het genoemde bedrag is exclusief de werklocaties. Het budget voor de werklocaties is maximaal € 6.000,- inclusief apparatuur (AV-middelen) voor alle werklocaties.

22.	14	5.5 Vraag 3	Betreffende punt 4, wat zijn verdere vereiste van de werklocaties? Welke activiteiten vinden daar plaats en is dit voor alle personen die meereizen?	Zie hieronder de link naar de pagina waar het programma van onze COOP study groups wordt aangekondigd en uitgebreid wordt toegelicht (je moet langs die inleiding scrollen om vervolgens bij de 6 verschillende programma's te komen waar bij iedere Confluence een eigen werkruimte voor wordt gezocht) - studenten nemen jaarlijks deel aan èèn study group. Tijdens de Confluences komt een groep gedurende 3 tot max 8 dagen samen om aan een collectieve eind-presentatie te werken. Maaltijden en verblijf worden voor alle 6 groepen tegelijk, in een stad of dorp door DAI verzorgd. Dit betekent dat de 6 werkruimtes te voet bereikbaar moeten zijn vanaf de plek waar we samenkomen om te eten (soms dezelfde plek waar ook wordt geslapen - soms niet). Gedurende de Confluence zijn er daarnaast ook 6 theorie-lokalen nodig (niet gelijktijdig met de COOP, dus vaak, maar niet altijd, kunnen dezelfde ruimtes worden ingezet - theorieklassen hebben altijd audiovisuele media nodig, de COOP klassen niet) en organiseren we tijdens iedere Confluence studenten zogenaamde "Kitchen" presentaties waar 70 mensen mensen bij aanwezig moeten kunnen zijn. Het gaat dan vaak om een theater (tje), een kerk(je), of multi-functionele ruimtes in een museum of community-center. https://dutchartinstitute.eu/page/10181/coop VISUELE VOORBEELDEN: Ga naar deze zelf-evaluatie en scroll voorbij alle tekst ~ je ziet dan een fotoverslag van hoe wij op locatie werken. https://dutchartinstitute.eu/page/24630/self-evaluation-report-along-the-6-standards-prescribed-by-the-the
23.	17	5.5	Ben je bereid de paginalimiet uit te breiden tot in totaal 10 A4-pagina's in plaats van 8?	Zie antwoord op vraag 25.
24.	17	5.5	Om volledig te zijn is een maximum van 8 pagina's niet voldoende om dit volledig uit te schrijven. Gaat opdrachtgever akkoord met een maximum van 8 naar 10 pagina's?	Zie antwoord op vraag 25.

25.	17	5.5	Uw uitvraag is zeer uitgebreid en gedetailleerd, inschrijver ziet geen mogelijkheid om uw uitvraag in acht pagina's uit te werken. Inschrijver vraagt u dan ook om dit aantal pagina's <u>minstens</u> te verdubbelen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dan aangeven waar u een uitgebreid antwoord verwacht en waar u inschrijvers verzoekt om kort en bondig antwoord te geven?	Akkoord met maximaal 16 pagina's.
26.	17	5.5	Wij begrijpen dat uw doelstelling bij deze aanbesteding is om een leverancier te selecteren die niet alleen kwalitatief hoogwaardige dienstverlening biedt, maar dit ook tegen een marktconform en eerlijk tarief doet. In recente aanbestedingen binnen de sector zien we echter een trend waarbij inschrijvers tarieven hanteren die dusdanig sterk afwijken van het gemiddelde. Dit leidt ertoe dat de opdracht ongeacht het kwaliteitsaandeel feitelijk "te koop" is voor de laagste prijs. Dit vormt een risico voor continuïteit, kwaliteit en naleving van uw eigen doelstellingen. Om dit risico te beperken, doen wij enkele concrete aanbevelingen sterker te differentiëren op kwaliteit. Een schaal met beperkte categorieën zoals 'onvoldoende, matig, voldoende, goed en uitstekend' leidt vaak tot minimale verschillen. Door een bredere schaal (bijvoorbeeld 1-10) te hanteren, vergroot u het onderscheidend vermogen en belooft u daadwerkelijk betere kwaliteit. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord. De beoordelingssystematiek en het gehanteerde beoordelingskader blijven ongewijzigd.
Bijlage 1. Programma van Eisen				
27.	1+2	Eis 7+8	Inschrijver is 24/7 bereikbaar voor calamiteiten, dat mag u van ons verwachten. In eis 7 beschrijft u echter dat u ook spoedboekingen wil doen na sluitingstijd. Het bemannen van onze 24/7 dienst voor alle klanten vereist een andere capaciteitsreservering dan het bemannen van een 24/7 dienst met medewerkers die groepsreizen boeken (en alleen voor u). Deze eis is onrealistisch en onhaalbaar. Bent u bereid af te zien van deze eis? En hoe vaak denkt u dat dit voor zal komen?	Het tweede deel van eis 7: "Inschrijver is voor spoedboekingen (reizen die binnen 48 uur plaats vinden) en vragen tijdens de reis ook buiten de genoemde dagen en tijden bereikbaar." wordt omgezet in een wens. Indien inschrijver niet aan deze wens kan voldoen, heeft opdrachtgever zelf de mogelijkheid om deze boeking te doen. Spoedboekingen zullen weinig voorkomen. Maar na een calamiteit zou wel een spoedboeking kunnen volgen, ook buiten sluitingstijd. In dit geval wordt dit wel van opdrachtnemer verwacht.
28.	2	Eis 8	Noodhulp wordt meestal alleen in het Engels aangeboden. Is dit afgesproken?	Niet akkoord, de eis stelt expliciet dat ondersteuning altijd in Nederlands én Engels geboden moet kunnen worden.

29.	3	Eis 13	Kan ArtEZ bevestigen dat marktconformiteit zoals bedoeld in PvE eis 13 bij groeps- en onderwijsprojecten wordt beoordeeld op project- of arrangementniveau, en niet per afzonderlijk product of transactie, gelet op het maatwerk- en arrangementskarakter van deze reizen?	Dat kunnen wij bevestigen.
30.	3	Eis 13	Kunt u bevestigen dat er slechts sprake kan zijn van enige restitutie als omstoten vast staat dat er een prijsverschil is van meer dan 10% t.o.v. openbaar toegankelijke tarieven en dat er tevens enkel sprake is van restitutie indien condities één op één vergelijkbaar zijn en niet enkel op basis van de constatering dat er een vermeend prijsverschil zou zijn?	Ja, restitutie vindt plaats bij prijsverschil $\geq 10\%$ en vergelijkbare condities.
31.	3	Eis 18	Uw eis wat betreft luchtvaartmaatschappijen is duidelijk. Het lijkt inschrijver echter niet realistisch om voor iedere busmaatschappij na te gaan of zij over een ISO9001 of gelijkwaardig beschikken. Tevens vertraagt dit de termijn om een offerte op te leveren enorm. Bent u bereid af te zien van dit deel van de eis?	Niet akkoord. Aanbestedende dienst handhaaft de eis dat bij inzet van busvervoer in het buitenland wordt gewerkt met vervoerders die aantoonbaar beschikken over een gecertificeerd kwaliteitssysteem (ISO 9001 of aantoonbaar gelijkwaardig). Met deze eis beoogt Aanbestedende dienst niet het creëren van onnodige administratieve lasten, maar het borgen van kwaliteit en veiligheid als ondergrens. Een systematische, toetsbare inrichting van processen rond onder meer onderhoud, inzet en instructie van chauffeurs, incident- en klachtenafhandeling, continuïteitsborging en naleving van toepasselijke wet- en regelgeving. Dit is in het bijzonder relevant bij internationale (groeps)reizen, waar de zorgplicht van Aanbestedende dienst richting studenten en medewerkers zwaarder weegt. Opdrachtnemer kan aan deze eis voldoen door in het reisvoorstel/offerte de beoogde vervoerder te vermelden en bewijsstukken van ISO 9001-certificering of gelijkwaardige certificering op verzoek van Aanbestedende dienst te overleggen. Daarmee blijft de eis functioneel toetsbaar zonder dat voor elke offerte een disproportionele doorlooptijd ontstaat.
32.	3	Eis 19	Wat is het uitgangspunt op het gebied van duurzaamheid? Beschikt u over een reisbeleid? Hierin zijn we benieuwd naar de antwoorden op vragen zoals: Wanneer wordt reizen per trein gestimuleerd? En wenst u bij voorkeur directe vluchten ter bevordering van de duurzaamheid?	Aanbestedende dienst verwacht dat opdrachtnemer duurzame alternatieven inzichtelijk maakt en hierover rapporteert (onder meer CO2-inzicht). Concrete keuzes (trein versus vliegtuig; direct versus indirect) zijn aanvraag- en contextafhankelijk en dienen per aanvraag gemotiveerd te worden, mede op basis van kosten, tijd en logistieke haalbaarheid. Aanbestedende dienst beschikt momenteel niet over een reisbeleid maar staat open voor ondersteuning door opdrachtnemer bij het opstellen daarvan.

33.	3	Eis 20	Gaat u akkoord met de nuance dat inschrijver dit doet voor de periode waarin dit door de luchtvaartmaatschappij wordt gefaciliteerd?	Ja, opdrachtnemer biedt opties zolang de luchtvaartmaatschappij dit faciliteert.
34.	4	Eis 22	Kunt u bevestigen dat dit enkel van toepassing is als de accommodatie bereid is aan de inkoopvoorwaarden (zoals bijv. het sluiten van een verwerkersovereenkomst en levering op rekening) wil voldoen?	Ja, vrijheid om accommodaties aan te wijzen geldt mits voorwaarden worden geaccepteerd.
35.	4	Eis 24	Inschrijver kan voldoen aan deze eis bij klachten over de dienstverlening van inschrijver zelf. Bij klachten over reisdienstverleners heeft inschrijver geen invloed op de reactietijd van deze reisdienstverlener en kan dus geen oplossing garanderen binnen 48 uur. Bent u daarmee akkoord?	Akkoord, waarbij er voor opdrachtnemer wel een inspanningsverplichting geldt om de reisdienstverleners binnen 48 uur te laten reageren.
36.	4	Eis 29	Is deze eis onverkort van toepassing op complexe groeps- en onderwijsprojecten met maatwerk (zoals locaties, lokaal vervoer en werklocaties), of geldt hiervoor een afwijkend tijdspad? Inschrijver is namelijk van mening dat dit niet realistisch is.	Het PvE hanteert als uitgangspunt een termijn van twee werkdagen. Bij aantoonbaar complexe aanvragen kan in overleg met de boeker een passende termijn worden afgesproken. Spoedaanvragen (reismoment binnen 48 uur) worden telefonisch direct besproken en geboekt, waarna de boeking binnen 1 uur in de portal wordt verwerkt.
37.	4	Eis 29	Kan ArtEZ bevestigen dat bij groepsreizen één passend en onderbouwd voorstel volstaat indien het aanbieden van drie inhoudelijk vergelijkbare alternatieven praktisch of inhoudelijk niet reëel is?	Uitgangspunt blijft drie opties, maar als het praktisch of inhoudelijk niet reëel is en na overleg met de boeker, kan één goed onderbouwd voorstel volstaan. Zie ook antwoord vraag 36.
38.	4	Eis 29	We kunnen een online formulier aanbieden dat op ons boekingsplatform wordt gehost. Deze worden rechtstreeks doorgestuurd naar de relevante reisadviseur. Hun offerte wordt vervolgens rechtstreeks naar de boeker/reiziger per e-mail gestuurd. Niet via het portaal. Is dit acceptabel?	Niet akkoord. Offertes en relevante reisofferte-informatie dienen primair in de portal te worden vastgelegd en inzichtelijk te zijn voor geautoriseerde medewerkers. E-mail en/of telefonische aanvragen blijft mogelijk, maar registratie in de portal is verplicht.
39.	4	Eis 30	Deze specificatie vermeldt geen online boekingstool. Het aanvragen van een offline proces via een online platform is niet afgestemd op de markt. We raden aan deze eis te vervangen door een online boekingstool die een end-to-end proces voor een online platform mogelijk maakt. Is dit afgesproken?	Er wordt een online portal uitgevraagd. Zie ook het antwoord op vraag 10.
40.	4	Eis 30	U beschrijft de rol van de dienstreis coördinator, zijn er nog andere 'rollen', bijvoorbeeld reizigers of management die ook toegang en inzicht moeten hebben? Zo ja, welke rollen en autorisaties?	Ja, naast dienstreis coördinator ook boeker, reiziger(s) en management met passende autorisaties.

41.	4	Eis 30	U beschrijft het beschikbaar stellen reisbescheiden aan boeker/loket of aan reiziger(s) zelf. Moet elke reiziger zelf kunnen inloggen om reisbescheiden te kunnen inzien? Of stuurt de boeker/loket dit zelf door, buiten het portaal om?	Niet per se. De eis is dat reisbescheiden en documenten beschikbaar worden gesteld aan boeker of aan reiziger(s). Het is toegestaan dat opdrachtnemer deze reisbescheiden buiten de portal om op een veilige wijze aan elke reiziger verstrekt maar dat de documenten herleidbaar zijn vanuit de portal. Zie tevens bijlage <i>'Toelichting op portal bij 1^{ste} Nvl'</i> bij deze Nvl met een toelichting over de portal.
42.	5	Eis 32	Wie zijn deze medewerkers? De aanvrager/boeker of de reiziger(s) zelf?	Met 'geautoriseerde medewerkers' worden de door Aanbestedende dienst aangewezen gebruikersrollen bedoeld (bijvoorbeeld aanvragers/boekers, coördinatoren, fiatteerders en contractbeheer).
43.	5	Eis 35	Het implementeren van uw SSO is niet eenvoudig. Inloggen via SSO zou alleen kunnen met een SSO die wij zelf inrichten en beheren, bent u bereid om de eis te veranderen naar een inspanningsverplichting en dit na gunning verder uit te werken?	Akkoord, met de volgende duiding. Aanbestedende dienst bevestigt dat de eis ten aanzien van SSO (Azure) of SURFconext wordt ingevuld als een inspanningsverplichting, waarbij de concrete technische uitwerking (koppeling, inrichting, rollen/autorisaties en acceptatietesten) na gunning in de implementatiefase in gezamenlijkheid wordt uitgewerkt. Aanbestedende dienst hecht aan SSO/SURFconext vanuit het oogpunt van identiteits- en toegangsbeheer (IAM), beheersbaarheid, audittrail en het beperken van security- en compliance-risico's (o.a. AVG), maar onderkent dat realisatie afhankelijk is van technische randvoorwaarden en afstemming tussen partijen. Voor de periode totdat SSO/SURFconext operationeel is, dient opdrachtnemer te werken met een aantoonbaar beschermd inlogsysteem, zoals two factor authenticatie (2FA/MFA) voor gebruikers, met passende beveiligingsmaatregelen conform de eisen rondom logging en gegevensbescherming.
44.	5	Eis 37	Wordt hiermee bedoelt dat altijd gelogd moet zijn wanneer iemand inlogt en uitlogt? Of is het voldoende als acties in de workflow (akkoord geven e.d.) of het wijzigen van velden wordt gelogd? Wat wordt verstaan onder connectiedetails?	Aanbestedende dienst verduidelijkt dat de betreffende eis zo moet worden uitgelegd dat met logging voor audit- en beveiligingsdoeleinden noodzakelijke gegevens worden vastgelegd, zoals bijvoorbeeld datum/tijd, gebruikersidentificatie, bron (bijvoorbeeld IP-adres) en relevante sessiegegevens. Deze logging dient te worden ingericht voor zover technisch redelijk uitvoerbaar en proportioneel in relatie tot het beoogde beveiligingsniveau, en dient bovendien passend te zijn binnen de kaders van de AVG.

45.	4	Eis 38	Bij het boeken van een reis is de kans groot dat persoonsgegevens moeten worden gedeeld met een bedrijf dat buiten de EU is gevestigd. Bijvoorbeeld, bij het boeken van een reis naar de VS worden de noodzakelijke persoonsgegevens gedeeld met de luchtvaartmaatschappij en het hotel dat wordt geboekt. Uw eis gaat over de opslag van de data van de portal, echter gaat boekingsinformatie soms verder dan alleen de EU. Bent u akkoord met deze nuance?	Ja, nuance geldt: opslag portaldata binnen EER, maar delen met leveranciers buiten EU is toegestaan mits akkoord van de boeker en conform AVG.
46.	5	Eis 38	Onze voorkeur is om data in het VK te hosten. Aangezien de EU en het VK onlangs hun toereikendheidsovereenkomst hebben verlengd tot december 2031, waardoor de vrije overdracht van gegevens mogelijk is, is het dan acceptabel dat data in deze periode in het VK wordt gehost (en verwerkt)?	Dit heeft niet de voorkeur van ArtEZ.
47.	5	Eis 39	Kunt u verder verduidelijken welke van deze standaarden zijn van toepassing?	Aanbestedende dienst wijst in deze aanbesteding geen limitatieve of uitputtende set open standaarden aan. De eis dient zo te worden uitgelegd dat de door inschrijver te leveren portal en de daarbij behorende gegevensuitwisseling aantoonbaar voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in het bijzonder de AVG, en dat de informatiebeveiliging adequaat is geborgd (confidentiality, integrity, availability), passend bij de aard van de te verwerken (reis)gegevens en de zorgplicht richting studenten en medewerkers. De genoemde standaarden en maatregelen (zoals ISO 27001/27002, TLS/HTTPS/HSTS, authenticatiestandaarden zoals OpenID (o.a. OpenID.NLGov) en SAML, en relevante internet- en e-mailbeveiligingsstandaarden zoals DNSSEC, SPF, DKIM, DMARC, IPv4/IPv6, STARTTLS en DANE) worden bij Forum Standaardisatie genoemd als mogelijke middelen om deze compliance en beveiligingsdoelstellingen te realiseren. Het is niet vereist dat inschrijver aantoont dat de portal exact aan elk van deze specifieke standaarden voldoet, mits de gekozen inrichting en maatregelen van de portal leiden tot naleving van wet- en regelgeving en een passend beveiligingsniveau.

48.	5	Eis 40	De portal die u uitvraagt is niet standaard en ontwikkelen we voor uw opdracht specifiek. De portal en functionaliteiten zijn daarmee in eigendom van Munckhof en zodoende niet overdraagbaar naar andere software. Uiteraard kan de data kan wel overgedragen worden. Gaat u akkoord met aanpassing van deze eis? Zo niet, bent u bereid deze portal uit de opdrachtomschrijving te halen en deze (op eigen kosten) extern te laten ontwikkelen m.m.v. de beoogde reisagent?	Akkoord.
49.	6	Eis 42	Opdrachtnemer neemt in offerte de totale prijs van de vlucht op. Op de uiteindelijke factuur is de uitsplitsing van tarief, belastingen en overige toeslagen zichtbaar. Gaat opdrachtgever hier mee akkoord?	Akkoord.
50.	6	Eis 44	U stelt dat de dienstverlening van de reisagent onder meer betreft het ondersteunen bij de visumaanvraag. In verband met de Wet op de Privacy zijn wij niet gerechtigd om persoonlijke informatie op te vragen bij de reiziger die noodzakelijk zijn voor het aanvragen van de visa. Gaat u er mee akkoord om dit te wijzigen in de verplichting om de reiziger te attenderen op een mogelijke visumplicht?	Akkoord. Wij zullen indien nodig zelf werkzaamheden verrichten om onze mensen met visum aanvragen te ondersteunen. Het attenderen maakt onderdeel uit van de opdracht, hier kunnen geen separate kosten voor in rekening worden gebracht.
51.	6	Eis 44	De visumplicht voor een reis is afhankelijk van het land van bestemming, de geldende overheidsregels en de nationaliteit van de reiziger. Bij het aanvragen van visa wordt vaak om gedetailleerde persoonlijke gegevens gevraagd, waardoor het voor reisagenten niet praktisch uitvoerbaar is om dit proces te verzorgen. De opdrachtnemer zal daarom in de offerte/boekingsbevestiging een directe link opnemen waarmee de reiziger eenvoudig toegang krijgt tot de meest actuele informatie over visumvereisten, inclusief de benodigde formulieren en documentatie. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord, als er tenminste niet naar commerciële partijen wordt doorverwezen. Link naar de rechtstreekse aanvraag voor een visum van een land. Geen commerciële tussenpartijen. Hier kunnen geen separate kosten voor in rekening worden gebracht.
52.	6	Eis 45	Bent u bereid om dit aan te passen naar het attenderen op <u>mogelijkheid</u> tot benodigde inentingen in het reisvoorstel?	Akkoord voor zover de eis ziet op het attenderen op mogelijke benodigde inentingen en het verstrekken van actuele informatiebronnen.
53.	6	Eis 45	Het is voor de opdrachtnemer niet haalbaar om per individuele reiziger vast te stellen welke vaccinaties vereist zijn, aangezien dit verschilt per bestemming en zelfs per regio, stad of land. De opdrachtnemer zal daarom een directe link delen naar een website met de meest actuele informatie over vaccinaties. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Omdat onze reizigers vanuit diverse landen naar de bestemming reizen is èèn website met informatie zeer waarschijnlijk ontoereikend. Hier wordt advies verwacht van opdrachtnemer. Goed overleg over de voorlichting. Zie ook antwoord op vraag 54.

54.	6	Eis 46	Voor groepsboekingen kunnen we dit doen (mede wegens de hoeveelheden van dit type aanvraag), voor individuele reizen kunnen we alleen doorverwijzen naar het reisadvies van MiBuZa, volstaat dit?	Reisadviezen van Minbuza consulteren wij als organiserende Nederlandse opleiding. Maar, binnen sommige opleidingen hebben de reizigers meer dan 30 verschillende paspoorten en de reisadviezen van hun overheden kunnen er anders uitzien. Hier wordt advies verwacht.
Bijlage 2A. Overeenkomst				
55.	4	4.7	De combinatie van volledige voorfinanciering en uw betalingstermijn van 30 dagen brengt een aanzienlijk financieel risico met zich mee voor inschrijvers. In de praktijk zijn wij gehouden aan betalingstermijnen van circa 7 dagen richting onze leveranciers. Hierdoor ontstaat een liquiditeitsdruk waarbij wij het project gedurende meerdere weken moeten voorfinancieren, wat onnodig kapitaalbeslag en extra financieringskosten veroorzaakt. Dit heeft direct invloed op zowel de kostprijs als de financiële haalbaarheid van de uitvoering. In het kader van proportionaliteit en risicobeperking voor inschrijvers verzoeken wij u de betalingstermijn aan te passen naar een kortere, marktconforme termijn (bijvoorbeeld 14 dagen) of anderszins maatregelen te treffen om het liquiditeitsrisico te beperken. Kunt u aangeven of u bereid bent deze voorwaarde te herzien?	Opdrachtgever is bereid om deze voorwaarde te herzien, maar kan niet garanderen dat dit in alle gevallen gehaald wordt. Het is voor opdrachtgever een inspanningsverplichting.
Bijlage 4. Prijzenblad				
56.			We raden aan om een online boekingsstool toe te voegen (exclusief groepsstudiereisboekingen). Indien akkoord, werk dan het prijsformulier bij met transactiekosten voor online zelfboekingen.	De online boekingsstool (zie ook bijlage Toelichting op portal bij 1ste Nvl) maakt onderdeel uit van de opdracht. Hier kunnen geen separate kosten voor in rekening worden gebracht.
57.			In Bijlage 4 (Prijzenblad) wordt gevraagd om een transactie fee per afzonderlijke dienst (zoals tickets, accommodaties, transfers, musea, reisverzekering, etc.), gebaseerd op fictieve aantallen. Dit prijsmodel sluit aan bij individuele, productmatige boekingen, terwijl de opdracht zoals beschreven in de Leidraad en uitgewerkt in de casus grotendeels ziet op groeps- en onderwijsprojecten, die in de praktijk als samengestelde arrangementen worden geprijsd (met een opslag op het geheel) en niet per los product. Inschrijver vraagt u dan ook om het prijzenblad in te richten op groepsboekingen (een opslag op het geheel), bent u hiertoe bereid? Zo niet, kunt u dan uitleggen hoe deze fees representatief zijn voor het boeken van groepen?	Een boeking wordt als groepsboeking gezien wanneer minimaal twee reizigers dezelfde reis maken. In het geval van een excursie of bezoek met een grote groep, wordt dat ook als een groepsboeking gezien. Als meerdere personen vanaf verschillende locaties naar dezelfde bestemming reizen waar ze gezamenlijk verblijven, dan geldt het volgende: De reizen zijn individuele boekingen. Het verblijf is een groepsboeking. Het prijzenblad is hierop aangepast. Er is een onderscheid gemaakt tussen individuele reizen en groepsreizen.

58.			Het valt opdrachtnemer op dat in het prijzenblad een transactie fee wordt benoemd voor individuele reizen. In de reisbranche is het gebruikelijk dat voor groepsreizen een percentage wordt berekend over de totale som. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord en is het akkoord om de transactie fee voor groepsreizen separaat te benoemen op het prijzenblad?	Zie antwoord op vraag 57. Niet akkoord met een percentage over de totale som. ArtEZ heeft belang bij zo goedkoop mogelijk reizen.
59.			Opdrachtgever wenst een separate fee voor het boeken van tickets voor door ArtEZ aangedragen vluchten/busreizen/treinreizen en veerdiensten. In hoeverre verschilt de aanpak in de diensten die er boven staan; het zoeken en boeken van tickets voor vluchten/busreizen/treinreizen en veerdiensten?	Het verschil zit in de inspanning: bij aangedragen tickets vervalt het zoekproces, maar administratieve verwerking blijft vereist.
60.			Wat verstaat opdrachtgever onder het maken van reisplanningen (regel 22 in prijzenblad)?	Deze taak komt te vervallen.
61.			Opdrachtgever wenst dat het contact met de 24-uurs service inclusief is en dat deze niet wordt opgenomen als separate transactie fee. Dit is in de reisbranche niet gebruikelijk. Heeft opdrachtgever inzichtelijk hoe vaak er jaarlijks contact is met een 24-uurs service? En gaat opdrachtgever er mee akkoord dat deze transactie fee als een separate fee wordt opgevoerd op het prijzenblad?	Niet akkoord. De 24-uurs alarmdienst maakt onderdeel uit van de gevraagde dienstverlening. Inschrijver dient dit te verdisconteren in de prijsstelling conform het prijzenblad. En zie ook het antwoord op vraag 27 over de spoedboekingen.
62.			Het valt opdrachtnemer op dat op het prijzenblad wordt gesproken over het aantal boekingen en een transactie fee. Kan opdrachtgever bevestigen dat de transactie fee per product, per persoon is en niet per boeking?	Zie antwoord op vraag 57.
63.			Om marktconforme tarieven te waarborgen en onderlinge prijsconsistentie te bevorderen, willen wij u vragen of u bereid bent om een minimumtarief en bandbreedte op te nemen in het prijzenblad. Gaat opdrachtgever hier mee akkoord?	Niet akkoord.
Overige bijlagen				
64.		Bijlage 8	Facturering: Accepteert u Peppol-facturatie in plaats van PDF-facturering?	Aanleveren van facturen via Peppol is akkoord, mits wel wordt voldaan aan de genoemde voorwaarden conform de Factuurwijzer.

65.	7	Bijlage 3 ARVODI, 19.3.A	Inschrijver is van mening dat het laten vervallen van de aansprakelijkheidsbeperking bij dood of letsel onredelijk is. Dit omdat dergelijke incidenten doorgaans buiten onze controle liggen, het vervallen van de beperking onbeheersbare en onverzekerbare risico's oplevert, en een disproportionele verdeling van aansprakelijkheid creëert die ten koste gaat van onze middelen voor veiligheid en kwaliteitsborging. Bent u bereid deze passage te laten vervallen? Zo niet, verzoeken wij u dit inhoudelijk toe te lichten.	Akkoord. Artikel 19, lid 3, sub A vervalt.
66.	8	Bijlage 3 ARVODI, 20.2	In dit artikel wordt gesproken, dat stakingen niet onder overmacht worden verstaan. Wij verzoeken u echter een uitzondering te maken voor stakingen als gevolg van een landelijk CAO conflict. Immers, daar heeft de vervoerder individueel geen enkele invloed op. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord.
67.	9 en 10	Bijlage 3 ARVODI, 23	Inschrijver maakt in sommige gevallen gebruik van portals, (reserverings-) apps of modules. Deze zaken zijn niet specifiek voor u ontwikkeld, alle intellectuele eigendomsrechten komen toe aan inschrijver. Wij verlenen u graag een gebruikersrecht voor zo lang als de overeenkomst duurt maar zijn van mening dat overdracht van intellectuele eigendomsrechten niet proportioneel is. Bent u bereid deze voorwaarde als zodanig te wijzigen?	Akkoord.

68.		Bijlage 2C	Inschrijver is van mening dat voor het boeken van een reis de aanbestedende dienst weliswaar de persoonsgegevens aanlevert, maar dat inschrijver door het boeken van een reis met die gegevens het doel en de middelen van de verwerking bepaalt. Daarom lijkt het inschrijver logischer om in plaats van een Verwerkersovereenkomst, een Overeenkomst Gegevensuitwisseling aan te gaan, waarbij sprake is van een gezamenlijke verwerkersverantwoordelijkheid. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. ArtEZ bepaalt het doel (de reis) en de middelen. ArtEZ is dus de verwerkingsverantwoordelijke. De reisagent verwerkt onze gegevens voor een doel dat ArtEZ bepaalt. Ook als de reisagent uiteindelijk de exacte prijs van een reis onderhandelen/bepalen, doen de reisagent dat alsnog namens de middelen en het doel van opdrachtgever. (De (wezenlijke) middelen zijn dan gedelegeerd). De reisagent is dus altijd verwerker, er is geen gezamenlijke verantwoordelijkheid. Er is dus een verwerkersovereenkomst (VWO) nodig. Voor gezamenlijke verantwoordelijkheid zal inschrijver moeten aantonen dat (a) er sprake is van een gezamenlijk besluit; én (b) er sprake is van convergerende beslissingen (het doel/de eindverwerking kan niet worden bereikt zonder beide partijen). Als de reisagent zelf verwerkingen doet die niet wezenlijk zijn verbonden aan de dienst, kan het zijn dat naast dat wij verwerkersverantwoordelijke zijn, zij ook zelfstandig verwerkersverantwoordelijke zijn (afzonderlijk van elkaar, dus dan is er ook geen gezamenlijke verantwoordelijkheid)
69.	4	Bijlage 2C, 6.1.1	Inschrijver zal aanbestedende dienst alleen informeren over wijzigingen in het beveiligingsbeleid indien die wijzigingen ertoe leiden dat het beveiligingsniveau minder wordt. Is dat akkoord?	Niet akkoord. Opdrachtnemer informeert Aanbestedende dienst tijdig over relevante wijzigingen in het beveiligingsbeleid en/of de beveiligingsmaatregelen voor zover deze wijzigingen van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst, het risicoprofiel of de compliance (waaronder naleving van de AVG). Verwerker waarborgt daarbij dat wijzigingen in de beveiligingsmaatregelen niet leiden tot een lager beveiligingsniveau dan het beveiligingsniveau dat is overeengekomen bij aanvang van de verwerkersovereenkomst, dan wel dat nadien schriftelijk tussen partijen is vastgesteld.

70.	5	Bijlage 2C, 9	Voor het boeken van een reis bestaat er de kans dat de persoonsgegevens gedeeld moeten worden met een onderneming die gevestigd is buiten de EER. Wanneer er bijvoorbeeld een reis wordt geboekt naar de VS dan zullen de benodigde persoonsgegevens met de vliegmaatschappij en het hotel dat wordt geboekt worden gedeeld. In dat geval is het praktisch gezien niet haalbaar om vooraf toestemming te moeten vragen voor het mogen doorgeven van de persoonsgegevens naar deze organisatie. De kans bestaat dan namelijk dat de vlucht is volgeboekt of de prijs is verhoogd. Voordat wij een reis boeken zal er eerst een offerte worden gestuurd. Kan de acceptatie van de offerte ook worden gezien als toestemming voor het delen van de persoonsgegevens met deze partijen?	Zie antwoord op vraag 45. Acceptatie op offerte wordt niet gezien als toestemming. Wanneer er gegevens worden gedeeld met partijen buiten de EER, dient inschrijver ArtEZ hierop vooraf te attenderen.
-----	---	---------------	---	--

Bijlage:

- Toelichting op portal bij 1^{ste} Nvl
- Reizigers - Case study
- Bijlage 4 Prijzenblad bij Nvl

Aangepaste planning (groene data zijn aangepast):

Actie	Datum
Toezening eerste nota van inlichtingen	29 januari 2026 (was 26 januari 2026)
Sluiting tweede schriftelijke vragenronde	6 februari 2026 (was 30 januari 2026 tot 09.00 uur)
Toezening tweede nota van inlichtingen	13 februari 2026 (was 6 februari 2026)
Sluiting indiening van inschrijvingen	2 maart 2026 tot 09.00 uur
Voorlopige gunning/afwijzing	13 maart 2026
Bezwaartermijn	14 maart t/m 2 april 2026
Definitieve gunning	3 april 2026
Contractondertekening	April 2026
Levering / start overeenkomst	1 mei 2026

Einde nota van inlichtingen.