

Algemene informatie

Aanbesteding: Buitenlandse Reizen
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: CG.2026.637
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Programma van Eisen (Eis 4.5)

Vraag:

Er wordt gesteld dat 5% van de totale omzet dient te worden ingezet voor social return. De omzet bestaat grotendeels uit de kosten die bij onze leveranciers als luchtvaartmaatschappijen en hotels worden afgenomen. Enkel de service fees zijn inkomsten voor opdrachtnemer, dit leidt tot een onevenredige belasting voor Opdrachtnemer. Kunt u bevestigen of de 5% social return verplichting kan worden berekend over de gerealiseerde fee in plaats van over de totale omzet?

Antwoord:

UWV gaat mee in uw voorstel. De 5% social return verplichting zal worden berekend over de service fees/gerealiseerde fees en niet over de totale omzet. Het PvE zal op dit punt worden aangepast.(zie versie PvE 1.1)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 apr 2026

Percelen:

P1 Buitenlandse Reizen

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Programma van Eisen (Eis 4.7)

Vraag:

In deze eis wordt aangegeven dat opdrachtnemer de social return verplichting dient te rapporteren via het monitoringssysteem van UWV. Kunt u specificeren welke concrete data en informatie opdrachtnemer dient te registreren en rapporteren in dit systeem en de frequentie van rapporteren? Wij vernemen daarbij graag welke gegevens minimaal verwacht worden en op welk detailniveau deze informatie dient te worden aangeleverd.

Antwoord:

UWV kan op voorhand niet specificeren welke gegevens concreet aangeleverd dienen te worden of met welke frequentie. Dit hangt namelijk onder andere af van welke bouwsteen uit de

bouwblokkenmethode wordt ingezet. Wel kan UWW aangeven dat opdrachtnemers zelf bepalen wanneer zij de bewijsvoering invoeren en dat deze werkwijze doorgaans als zeer efficiënt wordt ervaren door zowel opdrachtnemers als opdrachtgevers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 apr 2026

Percelen:

P1 Buitenlandse Reizen

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van Eisen (Eis 6.2)

Vraag:

Kunt u toelichten hoe de eis rondom de EU Cyber Resilience Act (CRA) geïnterpreteerd dient te worden, gezien de gefaseerde inwerkingtreding van deze wetgeving en het feit dat volledige naleving op dit moment nog niet verplicht is?

Antwoord:

Op dit moment wordt er geen volledige naleving vereist. Van inschrijver wordt verwacht dat hij inzicht geeft in de mate waarin de oplossing onder de CRA valt en zich commiteert om tijdig aan de relevante verplichtingen te voldoen zodra deze van toepassing worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 apr 2026

Percelen:

P1 Buitenlandse Reizen

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van Eisen (Eis 6.3)

Vraag:

Kunt u toelichten in hoeverre deze eis van toepassing is op SaaS-dienstverlening, waarbij de software door een derde partij wordt ontwikkeld en beheerd, en of in dat geval een SBOM van de

onderliggende leverancier volstaat?

Antwoord:

Als enige gebruikte software binnen de dienst de SaaS-oplossing van een derde partij is, volstaan een SBOM van de SaaS-dienst. Wanneer inschrijver nog andere software gebruikt in de keten van dienstverlening, dient hier ook een SBOM voor te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 apr 2026

Percelen:

P1 Buitenlandse Reizen

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Programma van Eisen (Eis 7.1)

Vraag:

Kunt u toelichten hoe de WCAG AA eis dient te worden geïnterpreteerd voor SaaS-platformen van derden?

Antwoord:

UWV kan toelichten dat de zelfde voorwaarden gelden voor de SaaS-platform van derden als hoofdaanemer zijn van toepassing. UWV heeft per abuis de verkeerde versie van de WCAG AA guidelines, 3.3 in plaats van 2.2, geëist. Het PvE zal op dit punt worden aangepast. (Zie versie PvE 1.1)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 apr 2026

Percelen:

P1 Buitenlandse Reizen

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Programma van Eisen (Eis 8.2)

Vraag:

Medewerkers van opdrachtnemer beheersen de Nederlandse (en Engelse) taal in woord en geschrift. Dit is van toepassing tijdens kantooruren (08.30-17.30), waarin vrijwel alle contact met jullie boekers/reizigers zal plaatsvinden. Enkel buiten kantoor tijden voor nooddiensten maken wij gebruik van een Engelstalige service. Gaat UWV hiermee akkoord?

Antwoord:

UWV gaat akkoord met uw voorstel. Het PvE zal op dit punt worden aangepast. (Zie versie PvE 1.1)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 apr 2026

Percelen:

P1 Buitenlandse Reizen

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Concept Overeenkomst

Vraag:

In de conceptovereenkomst (artikel 32 lid 3) wordt de aansprakelijkheid beperkt tot € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per contractjaar. Gelet op de beperkte inkomsten (transactie fees) achten wij deze limieten disproportioneel. Bent u bereid de aansprakelijkheid te beperken tot € 25.000 per gebeurtenis en € 50.000 per jaar?

Antwoord:

UWV gaat niet mee in uw voorstel. Wat UWV betreft zijn de huidige bedragen proportioneel en goed verzekeraar, tegen acceptabele tarieven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 apr 2026

Percelen:

P1 Buitenlandse Reizen

Ref.nr.**Onderwerp:**

8

Concept Overeenkomst

Vraag:

In de conceptovereenkomst en bijbehorende documenten is geen bepaling opgenomen ten aanzien van indexatie van tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst. Gelet op het feit dat de marges binnen deze dienstverlening beperkt zijn en kostenontwikkelingen (zoals loon- en inkoopkosten) een significante impact kunnen hebben, is het binnen de markt gebruikelijk om tarieven periodiek te indexeren. Kunt u bevestigen of Opdrachtnemer gerechtigd is om tarieven te indexeren? Indien ja, bent u akkoord met een jaarlijkse indexatie op basis van de Dienstenprijsindex (DPI), met als eerste indexatiemoment 1 januari 2028?

Antwoord:

Er is weldegelijk een bepaling opgenomen ten aanzien van indexatie van tarieven. UWV verwijst hiervoor naar Bijlage nummer G Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA) Hoofdstuk 3.2

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 apr 2026

Percelen:

P1 Buitenlandse Reizen

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Beschrijvend document - Sub-gunningscriterium 2 - Reisofferte

Vraag:

Er wordt gevraagd 2 volledige offertes uit te werken met diverse reisonderdelen incl. verschillende opties, alternatieven en reisadviezen. Om een goede weergave en indruk te geven van onze standaard werkwijze is 2 pagina's zeker niet voldoende. Wanneer dit op 2 blijft krijgt UWV geen goede indruk van hoe de werkelijkheid is. Is opdrachtgever bereid het aan te passen naar een maximum van 12 pagina's?

Antwoord:

UWV gaat niet volledig akkoord met uw voorstel, maar verhoogt het maximum wel tot 6 pagina's voor sub-gunningscriterium 2. (Zie Beschrijvend Document versie 1.1)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 apr 2026

Percelen:

P1 Buitenlandse Reizen