

Netherlands-Groningen: Travel agency and similar services

OJ S 140/2023 24/07/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Stichting Hanzehogeschool Groningen

National registration number: 41012703

Postal address: Zernikeplein 7

Town: Groningen

NUTS code: NL11 Groningen

Postal code: 9747AS

Country: Netherlands

Contact person: Erwin Zwarts

E-mail: inkoop@org.hanze.nl

Telephone: +31 0505955555

Internet address(es):

Main address: www.hanze.nl

Address of the buyer profile: <https://s2c.mercell.com/buyer/2465>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://s2c.mercell.com/today/44252>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://s2c.mercell.com/today/44252>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Education

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Reisagent

Reference number: Aanbestedingsnummer 376

II.1.2. Main CPV code

63510000 Travel agency and similar services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

De opdracht omvat het aan de Hanzehogeschool Groningen leveren van reisdiensten vanuit de functie van reisagent inclusief alle bijbehorende dienstverlening, afgestemd op de diversiteit in klantbehoefte bij de hogeschool.

Hanzehogeschool is voornemens met één inschrijver een raamovereenkomst te sluiten voor het invullen van de rol van reisagent.

Hanzehogeschool wenst deze raamovereenkomst af te sluiten voor een initiële periode van twee jaren. Na afloop van de initiële looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst viermaal met telkens één jaar te verlengen. Het is de intentie van opdrachtgever om de volledige contractduur te benutten.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79997000 Business travel services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL11 Groningen

II.2.4. Description of the procurement

De opdracht omvat het aan de Hanzehogeschool Groningen leveren van reisdiensten vanuit de functie van reisagent inclusief alle bijbehorende dienstverlening, afgestemd op de diversiteit in klantbehoefte bij hogeschool en bestaat uit:

- Het bieden en faciliteren van een online bookingstool waarmee de boeker zelfstandig reizen kan boeken zonder tussenkomst van de reisconsulent;
- Het ondersteunen van de transitie van het boeken van reizen via een klantenservice naar het boeken van reizen via de aangeboden online bookingstool;
- Het verstrekken en online beschikbaar stellen van alle relevante informatie over reis en verblijf aan reiziger en Opdrachtgever op één plek;
- Het maken van offertes voor reizen op basis van de best passende reismogelijkheid en alternatieve reismogelijkheden;
- Het boeken, reserveren, uitgeven, wijzigen en annuleren van reizen, verblijf en overige direct aan reis- en verblijf gerelateerde diensten (zoals bijvoorbeeld advies over reisadvies van BUZA, vaccinatie of het (bij)boeken van grote bagage etc.) ten behoeve van medewerkers van opdrachtgever ;
- Het verzorgen en het tijdig (online) ter beschikking stellen van de benodigde (reis) documentatie en reisbescheiden;
- Het assisteren bij, en het aanvragen van, visa;
- Het aanbieden van een 24-uurs servicedesk ter algemene ondersteuning van reizigers en het afhandelen van spoed en noodgevallen;
- Het terugvorderen van ongebruikte tickets;
- Het indienen van schadeclaims ten gevolge van vertraagde of geannuleerde vluchten en/of treinreizen;
- Het registreren en monitoren van klachten en klanttevredenheid;
- Het bieden van mogelijkheden voor het boeken van groepsreizen voor medewerkers;
- Het bieden van management- en stuurinformatie;

- Het aansluiten op de strategische doelstellingen (zie bijlage 2) van de Hanze waaronder duurzaamheid.

Hanzehogeschool is voornemens met één inschrijver een raamovereenkomst te sluiten voor het invullen van de rol van reisagent.

Hanzehogeschool wenst deze raamovereenkomst af te sluiten voor een initiële periode van twee jaren. Na afloop van de initiële looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst viermaal met telkens één jaar te verlengen. Het is de intentie van opdrachtgever om de volledige contractduur te benutten.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: G1.1a Transitie van offline naar online bookingstool / Weighting: 20%

Quality criterion - Name: G1.1b Toepasbaarheid van de online bookingstool / Weighting: 30%

Quality criterion - Name: G1.2 Dienstverlening / Weighting: 30%

Cost criterion - Name: G2.1 Prijzenblad / Weighting: 20%

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Na afloop van de initiële looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst viermaal met telkens één jaar te verlengen.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Zie hiervoor het aanbestedingsdocument.

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

In the case of framework agreements, provide justification for any duration exceeding 4 years:

OG vraagt ON de organisatie te ondersteunen bij de transitie van offline boeken naar het boeken via de door ON aan te bieden en te faciliteren online bookingstool. Dit vraagt extra tijd en capaciteit van zowel de gecontracteerde ON als van OG. Een langere looptijd heeft daarnaast positieve invloed op het te behalen rendement van deze aanbesteding alsmede het bouwen aan een duurzame relatie.

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 26/09/2023 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 3 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 26/09/2023 Local time: 12:05

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Arrondissement Noord Nederland

Town: Groningen

Country: Netherlands

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

De stand-still termijn van 20 dagen is van toepassing.

VI.5. Date of dispatch of this notice

19/07/2023