

Bijlage B.3 - Programma van Eisen

Inschrijvers dienen deze bijlage af te drukken en op die afdruk bij elke eis aan te geven of zij daaraan zullen voldoen. Het geheel dient door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de *inschrijver* te worden voorzien van een natte handtekening. De aldus bewerkte afdruk dient te worden ingescand in PDF formaat en als deel van de inschrijving te worden geüpload naar Tendersnet.

De eisen zijn vermeld naar onderwerp. Sommige onderwerpen beginnen met een korte beschrijving van het belang dat de OU aan dat onderwerp hecht. Deze beschrijving biedt een context waarin de bijbehorende eisen en criteria kunnen worden geïnterpreteerd.

Algemene eisen		Ja	Nee
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de gehele beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals genoemd in de aanbestedingsleidraad en de bijlagen.		
2.	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse en Engelse taal. Medewerkers dienen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift goed te beheersen.		
Dienstverlening (online en offline)			
3.	Opdrachtnemer biedt een hoogwaardige dienstverlening aan waarbij proactief wordt geacteerd in het geven van reisadviezen, verbeteren van werkprocessen en het maken van afspraken met leveranciers van reisdiensten.		
4.	Opdrachtnemer coördineert c.q. voert uit, alle activiteiten die met de dienstreis samenhangen, zoals omschrijving in de aanbestedingsleidraad, waaronder minimaal: - Het reserveren/boeken, wijzigen en annuleren van Vluchten; - Het reserveren/boeken, wijzigen en annuleren van Hotelovernachtingen; - Het reserveren/boeken, wijzigen en annuleren van Huurauto's/-bussen; - Het verzorgen van aan de boeking gerelateerde Taxiritten; - Diensten Openbaar Vervoer (buitenlandse reizen); - Behandelen van noodgevallen; - Verzorgen van reisbescheiden en reisinformatie; - Het voorfinancieren van Dienstreizen (kosten op rekening, daarna doorbelasting aan opdrachtgever); - Het leveren van management informatie. Voor binnenlandse hotelovernachtingen, huurauto's/-bussen en aan de boeking gerelateerde taxiritten geldt (gezien de kleine omvang) géén gedwongen winkelnering. De reiziger mag deze ook zelf buiten de Reisagent om boeken.		
5.	Met diensten openbaar vervoer in het buitenland voorziet opdrachtgever buitenlandse tickets voor openbaar vervoer voor zover dit mogelijk is om vanuit Nederland te boeken.		
6.	Opdrachtnemer accepteert dat de opdrachtgever de mogelijkheid heeft om, nadat de zakenreis is geboekt, ook zelfstandig kleine aanvullingen op de reis te boeken, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, het huren van een auto en het boeken van een bus – en/of (veer)bootreis.		
7.	De opdrachtnemer biedt voor iedere reisaanvraag één reisvoorstel aan dat het beste aansluit op de specificatie van de reis.		
8.	Daarnaast worden er minimaal twee (2) alternatieven aangegeven die gezien kosten en/of duurzaamheid beter kunnen voldoen: 1. Goedkopere optie (bijvoorbeeld: optie voor een goedkoper hotel buiten centrum van bestemming); 2. Duurzamere optie (bijvoorbeeld: bij aanvraag van een vliegreis over een beperkte afstand, het offreren van een treinreis). Bij het aanbieden van reisalternatieven moet in het kader van doelmatigheid een duidelijk inzicht worden gegeven in de condities en/of consequenties van het gebruik van deze reisalternatieven.		
9.	Opdrachtnemer zorgt dat zij bij de leveranciers van dienstreizen de best passende reisvoorwaarden en prijs gebruik maakt en geeft de opdrachtgever derhalve een 'beste prijs garantie'. Opdrachtnemer dient alle mogelijke leveranciers in haar reisopties te betrekken. Opdrachtnemer is hiermee verplicht om bij de behandeling van aanvragen, ook low-cost carriers en goedkope hotelketens mee te nemen.		
10.	Opdrachtnemer dient een wereldwijde dekking van leveranciers van dienstreizen te hebben, om internationale dienstreizen te kunnen verzorgen.		
11.	Opdrachtnemer accepteert dat opdrachtgever zelf zorgt draagt voor de reis- en/of annuleringsverzekering.		

12.	Opdrachtgever kan bij opdrachtnemer 24/7 aanvragen voor individuele reizen indienen middels een online boekingssysteem. Groepsreizen worden offline gemaakt.		
13.	Opdrachtnemer biedt uitsluitend accommodaties aan die beschikken over faciliteiten gericht op zakenreizen, al dan niet middels gebruik van een filter in het boekingssysteem, wel aansluitend bij de wensen van de reiziger.		
14.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever een overzicht te kunnen aanleveren met welke dienstreizen er op een moment plaats vinden, indien zich een calamiteit voordoet.		
Bereikbaarheid			
15.	Opdrachtnemer is op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08:30-17:30uur beschikbaar voor het in behandeling nemen van reisaanvragen.		
16.	Boeking dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) door Opdrachtnemer binnen 8 uur afgehandeld te worden (gerekend binnen kantooruren, eis 11). Hier mag alleen van worden afgeweken (lees: langere tijd over worden gedaan) indien opdrachtgever dit aangeeft. Voor groepsreizen vanaf 10 personen geldt een afhandeltermijn van vijf werkdagen.		
17.	Spoedboekingen (last-minute) aanvragen dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) door Opdrachtnemer binnen 3 uur afgehandeld te worden (gerekend binnen kantooruren).		
18.	Opdrachtgever ontvangt na indienen van een aanvraag een bevestiging dat de aanvraag is ontvangen en onder vermelding van de doorlooptijd van de aanvraag (behandeling).		
19.	De opdrachtnemer dient bij noodgevallen 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar te zijn voor reiziger, werkgever en/of familie van de reiziger. In geval er hier gebruik wordt gemaakt van een externe partij, moet deze toegang hebben tot alle reisinformatie van opdrachtgever ten einde wijzigingen in boekingen door te voeren en hulpverlening aan reizigers te bieden.		
20.	Het moet voor Opdrachtgever niet mogelijk zijn de aangeboden reis gemakkelijk zelf aanzienlijk (10%) goedkoper te kunnen vinden, binnen een redelijke termijn (48 uur) tegen dezelfde voorwaarden en condities.		
Reisbescheiden			
21.	Na boeking dient opdrachtnemer bij de reisdocumenten een reisschema te leveren. Deze dient minimaal 48 uur voor aanvang reis (digitaal via e-mail) bij reiziger aanwezig te zijn, met uitzondering van spoedboekingen. Bij boekingen korter dan 48 uur voor vertrek dient z.s.m. en in afstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever de reisdocumenten overlegd te worden.		
22.	Alle reisdocumenten, het reisschema en eventuele additionele informatie worden na boeking digitaal aan de opdrachtgever en de reiziger beschikbaar gesteld.		
23.	Opdrachtnemer dient bij elke boeking aan te geven of er een inentingsplicht geldt voor de opgegeven bestemming. Wanneer er geen inentingsplicht is, maar een vaccinatie wel wordt aanbevolen, dan geeft opdrachtnemer dit ook aan.		
24.	Opdrachtnemer dient bij elke boeking aan te geven of er een visumplicht geldt voor de betreffende bestemming.		
Luchtvaartdiensten			
25.	Opdrachtnemer zorgt, met betrekking tot vluchten, voor informatie verstrekking, opvragen offerte, reservering, boeking, wijziging en annulering.		
Hotelaccommodaties			
26.	Opdrachtnemer zorgt, met betrekking tot hotelboekingen, voor informatie verstrekking, opvragen offerte, reservering, boeking, wijziging en annulering.		
27.	Opdrachtnemer biedt accommodatie aan bij (zaken) hotels die beschikken over faciliteiten gericht op zakenreizen aansluitend bij de wensen van de reiziger.		
28.	Mocht in het hotel waarvoor de reiziger een voorkeur heeft, geen kamer beschikbaar zijn, dan dient in overleg met de reiziger een boeking plaats te vinden in een ander hotel. Dit hotel dient wel van dezelfde kwaliteits-/prijsniveau te zijn, te voldoen aan de eisen van de reiziger en in dezelfde reisbestemming gevestigd te zijn.		
Huurauto's/-bussen			
29.	Opdrachtnemer zorgt, met betrekking tot autohuur, voor informatie verstrekking, opvragen offerte, reservering, boeking, wijziging en annulering.		
30.	De verzekeringscondities voor de huurauto dienen duidelijk aan de reiziger vermeld te worden en dienen een all-in verzekering te bevatten: - CDW (Collision DamageWaiver) verzekering; betreft schade aan de huurauto; - TP (Theft Protection) verzekering; betreft diefstal van en uit de huurauto; - Mogelijkheid tot afkoop eigen risico; - Glas, banden en bodemdekking.		
31.	Zodra en/ of indien in de boekingssysteem gegevens zijn opgenomen over het energieverbruik van de huurauto's, dan dient opdrachtnemer een huurauto aan te bieden met een verbruik dat lager dan of gelijk is aan het maximale verbruik zoals bepaald voor het energielabel B in Nederland.		

Communicatie			
32.	Voor de overeenkomst lopen de contracten met de opdrachtnemer via een vast aanspreekpunt (accountmanager) en in zijn of haar afwezigheid, een plaatsvervanger. Beide contactpersonen zijn volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd om namens opdrachtnemer op te treden.		
33.	Voor opdrachtgever is het van belang dat een eenduidige coördinatie van alle samenhangende activiteiten kan worden gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie met de opdrachtgever via één kanaal plaatsvinden. Van de accountmanager wordt verwacht dat deze de opdrachtgever informatie verschaft over de ontwikkeling in de reisbranche, opdat opdrachtgever in staat is de zakenreizen op de bedrijfseconomisch meest gunstige wijze te regelen. Bij langdurige afwezigheid van de accountmanager is er een vervanging aanwezig die van alle (contractuele) afspraken op de hoogte is.		
34.	Meldingen van uit te voeren opdrachten en werkzaamheden en verzoeken om aanvullende diensten te leveren, accepteert opdrachtnemer uitsluitend van de daar toe bevoegde medewerkers van opdrachtgever. Na gunning worden de bevoegde medewerkers doorgegeven.		
35.	Bij de boeking wordt besproken met wie communicatie verder verloopt, dit kan de reiziger of boeker zijn. Indien de reiziger wijzigingen wilt doorvoeren op een reeds geboekte reis zal de opdrachtnemer hiervoor eerst toestemming vragen bij de budgethouder van opdrachtgever. Na gunning wordt doorgegeven welke medewerker hiervoor toestemming moet geven.		
Contractmanagement			
36.	Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het plannen van periodieke evaluatiegesprekken (frequentie in overleg met opdrachtgever).		
37.	Tijdens het evaluatiegesprek worden onder andere de volgende onderwerpen besproken: – De reisaanvragen gedurende de afgelopen periode; – De dienstverlening en samenwerking tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer, waaronder de kritische prestatie indicatoren; – Managementrapportage; – Eventuele klachten; – De afhandeling van inkooporders en facturen; – De ontwikkelingen in de markt. Van besprekingen zal door de opdrachtnemer telkens een schriftelijk verslag worden gezonden aan opdrachtgever.		
Personeel			
38.	De door opdrachtnemer in te zetten medewerker(s) zijn in staat om de opdracht zelfstandig tot uitvoering te brengen.		
39.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn op de hoogte van de gemaakte afspraken met de opdrachtgever.		
Privacy			
40.	Opdrachtnemer garandeert de privacy van de gegevens van opdrachtgever en de reizigers. De informatie van opdrachtgever en de reizigers is niet beschikbaar voor derden, anders dan waarvoor wettelijke verplichtingen zijn.		
Klachtenafhandeling			
41.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenregistratie. De klachten registratie wordt verder uitgewerkt in overleg met Opdrachtnemer.		
42.	Indien een klacht ingediend wordt door een medewerker van Opdrachtgever dient de contractmanager van Opdrachtgever door de Opdrachtnemer hiervan op de hoogte worden gesteld.		
Managementrapportage			
43.	Adequate managementinformatie is van belang voor zowel de aansturing van de procesactiviteiten als op bestuurlijk en beleidsmatig terrein. De volledige managementinformatie is kosteloos, betrouwbaar en nauwkeurig opgesteld en zal op verzoek van opdrachtgever worden verstrekt.		
44.	De managementinformatie dient te bestaan uit: Luchtvaart - Aantal boekingen - Aantal tickets geboekt - Aantal tickets geannuleerd en gewijzigd - Totaal omzet incl. luchthavenbelastingen en toeslagen luchtvaartmaatschappij, excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten luchtvaartmaatschappij - Gemiddelde reisduur		

	- Vereist detailniveau: serviceklasse, luchtvaartmaatschappij, bestemming, vertrekmaand - Aantal vliegmijs t.a.v. CO2 compensatie - Overzicht top 25 bestemmingen - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs ticket Hotels - Totaal omzet incl. toeslagen excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten hotel (incl. no-show kosten) - Aantal boekingen - Aantal overnachtingen - Gemiddelde verblijfsduur - Aantal geannuleerde en gewijzigde boekingen - Vereist detailniveau: hotelklasse, bestemming, verblijfsmaand - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs hotelovernachting Trein - Aantal boekingen - Aantal tickets geboekt - Aantal tickets geannuleerd - Totaal omzet incl. toeslagen, excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten treinmaatschappij - Gemiddelde reisduur - Vereist detailniveau: serviceklasse, bestemming, vertrekmaand - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs Autohuur - Aantal boekingen - Totaal omzet incl. verzekeringen en toeslagen autoverhuurder, excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten autoverhuurmaatschappij - Gemiddelde huurperiode - Vereist detailniveau: autocategorie, autoverhuurder, verhuurlocatie, huurmaand - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs Fees Opdrachtnemer - Totaalbedrag in rekening gebrachte fees - Vereist detailniveau: type fee (auto, hotel, vlucht, restitutie, wijziging, enz.) Overige kosten - Totaalbedrag transacties - Kostensoort transactie - Aantal transacties		
Duurzaamheid			
45.	Opdrachtnemer verklaart te voldoen aan de duurzaamheidscriteria van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Dit betreft document “Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Buitenlandse dienstreizen versie maart 2017”, te vinden op: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-buitenlandsdienstreizen-maart2017.pdf		
Prijzenblad			
46.	Een onvolledig ingevuld Prijzenblad, leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving waarbij de opdrachtnemer dan niet meer voor gunning in aanmerking komt.		
47.	Indien opdrachtnemer op welke wijze dan ook het prijzenblad voorziet van meer gegevens dan de gevraagde prijsinformatie, kan de aanbidding ter zijde worden gelegd.		
48.	Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet op in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst kunnen geen prijzen/kosten gefactureerd worden die niet in de inschrijving opgegeven zijn.		
49.	Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. Tevens zijn deze tarieven inclusief alle dienstverlening omtrent de organisatie van dienstreizen.		

50.	De transactievergoeding wordt berekend per voltooide boeking. Een voltooide boeking kan meerdere transactie-elementen bevatten, waaronder luchtvaart, hotel, huurauto en/of trein waarbij alle overige dienstverlening is inbegrepen, zoals onder andere: wijzigingen, informatie vragen, verzekeringen, verstrekken reisbescheiden etc.																																		
51.	De transactie fee voor boekingen met meerdere personen wordt berekend op basis van de onderstaande staffels. <table><tr><td>Aantal personen</td><td>Opslagpercentage op transactie vergoeding</td><td>Voorbeeld op basis van een fictieve transactie fee van €20,-</td></tr><tr><td>1</td><td>+0 %</td><td>€ 20,-</td></tr><tr><td>2</td><td>+ 15%</td><td>€ 23,-</td></tr><tr><td>3</td><td>+ 25%</td><td>€ 25,-</td></tr><tr><td>4</td><td>+ 50%</td><td>€ 30,-</td></tr><tr><td>5</td><td>+ 50%</td><td>€ 30,-</td></tr><tr><td>6</td><td>+ 50%</td><td>€ 30,-</td></tr><tr><td>7</td><td>+ 75%</td><td>€ 35,-</td></tr><tr><td>8</td><td>+ 75%</td><td>€ 35,-</td></tr><tr><td>9</td><td>+ 75%</td><td>€ 35,-</td></tr></table>			Aantal personen	Opslagpercentage op transactie vergoeding	Voorbeeld op basis van een fictieve transactie fee van €20,-	1	+0 %	€ 20,-	2	+ 15%	€ 23,-	3	+ 25%	€ 25,-	4	+ 50%	€ 30,-	5	+ 50%	€ 30,-	6	+ 50%	€ 30,-	7	+ 75%	€ 35,-	8	+ 75%	€ 35,-	9	+ 75%	€ 35,-		
Aantal personen	Opslagpercentage op transactie vergoeding	Voorbeeld op basis van een fictieve transactie fee van €20,-																																	
1	+0 %	€ 20,-																																	
2	+ 15%	€ 23,-																																	
3	+ 25%	€ 25,-																																	
4	+ 50%	€ 30,-																																	
5	+ 50%	€ 30,-																																	
6	+ 50%	€ 30,-																																	
7	+ 75%	€ 35,-																																	
8	+ 75%	€ 35,-																																	
9	+ 75%	€ 35,-																																	
52.	De fee wordt gelijk met alle kosten van de reis aan de opdrachtgever doorbelast en gespecificeerd op de factuur.																																		
53.	Gedurende de uitvoering van de overeenkomst kunnen geen prijzen/kosten gefactureerd worden die niet in de inschrijving opgegeven zijn.																																		
54.	Een indexering op de fee is voor de eerste keer mogelijk per 1 januari 2022. De prijsaanpassing moet gebaseerd zijn op het CBS indexcijfer voor Dienstenprijsindex (DPI) (2018 = 100).																																		
Restitutie																																			
55.	Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen voor, bijvoorbeeld niet gebruikte (delen) van tickets en vergoedingen bij vertragingen, zal de opdrachtnemer actie ondernemen om deze aan de opdrachtgever te retourneren. Dit geldt ook voor de belastingen/ tax die op dergelijke tickets/ coupons zijn doorbelast, ook als het ticket zelf niet terugvorderbaar is.																																		
Implementeren en beëindiging raamovereenkomst																																			
56.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de bijgevoegde concept raamovereenkomst.																																		
57.	Opdrachtnemer implementeert de dienstverlening zonder dat er nadelige consequenties voor de reizigers van opdrachtgever plaatsvinden.																																		
58.	De opdrachtgever dient direct na het moment van inwerkingtreding van de raamovereenkomst een beroep te kunnen doen op de dienstverlening van opdrachtnemer. Eventuele kosten, verbonden aan de implementatiefase, worden gedragen door opdrachtnemer.																																		
59.	Implementatie neemt hoogstens één maand in beslag. Tijdens deze periode moet het reeds mogelijk zijn om dienstreizen te boeken.																																		
60.	Bij het beëindigen van de raamovereenkomst zal opdrachtnemer alle medewerking verlenen aan een soepele overdracht naar de nieuwe dienstverlener. Tenminste drie maanden voor beëindiging van de raamovereenkomst zal opdrachtnemer aangeven op welke wijze hij hieraan invulling denkt te geven.																																		
Facturatie																																			
61.	Alle facturen worden maandelijks middels een verzamelfactuur digitaal (pdf-formaat, OCR herkenbaar) naar de financiële afdeling van opdrachtgever gestuurd (e-mail: crediteuren@ou.nl). Opdrachtnemer draagt daarbij zorg voor het volledig voldoen aan alle wettelijke en buitenwettelijke gestelde eisen met betrekking tot de inhoudelijke invulling, opmaak en de desgevraagde bewijslast bij de factuur. De factuur bevat de volgende gegevens: - Factuurkenmerk OU (B-nummer); - BTW percentage en bedrag; - Omschrijving dienstverlening/dienstreis; - Naam reiziger - Opbouw kosten (fee apart vermelden). Gelieve facturen te adresseren ter attentie van de centrale financiële afdeling van de Open Universiteit: - Open Universiteit - Finance en control - Crediteurenadministratie - Valkenburgerweg 177 - 6419 AT Heerlen																																		

62.	Facturen mogen na het afronden van een boeking gefactureerd worden. De dienstreis hoeft voor die tijd nog niet uitgevoerd te zijn. Indien er sprake is van een annulering dient de reisagent op eigen initiatief te crediteren.		
63.	Bij correcte facturering bedraagt de betalingstermijn 30 dagen		
Verwerkersovereenkomst			
64.	Onderdeel van de <i>overeenkomst</i> is het sluiten van een <i>verwerkersovereenkomst</i> . Opdrachtnemer gaat akkoord met de bijgevoegde concept <i>verwerkersovereenkomst</i> .		