

Bijlage Programma van eisen (internationale) missies

Eisen 1. Algemeen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer verklaart door inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.
Eis 1.2	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
Eis 1.3	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst. De PNB behoudt zich het recht voor op ontbinding van de raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 1.4	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de PNB, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de PNB aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. De PNB behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.6	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.7	Alle vervoersvouchers en accommodatievouchers zijn voor vervoersmiddelen en accommodaties die voldoen aan de in het land van uitvoering geldende wet- en regelgeving en beschikken over de benodigde vergunningen en verzekeringen, dit geldt tevens voor al het personeel dat ingezet wordt voor de uitvoering van deze vervoersvouchers en accommodatievouchers.
Eis 1.8	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de raamovereenkomst. Inschrijver vrijwaart de PNB tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de PNB.
Eis 1.9	Zowel tijdens als na beëindiging van de raamovereenkomst heeft opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van de PNB in de ruimste zin des woords en draagt ervoor zorg dat ook zijn personeel, onderaannemers, (toe)leveranciers zich naar deze verplichting zullen gedragen. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen is opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000,- per

	gebeurtenis. Voor de opeisbaarheid van deze boete(s) is geen ingebrekestelling vereist en deze geldt onverminderd enig ander aan de PNB toekomend recht, waaronder het recht op volledige schadevergoeding en nakoming.
Eis 1.10	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in het programma van eisen, dan prevaleert de strengste variant.
Eis 1.11	De implementatie van de opdracht dient op de ingangsdatum van de raamovereenkomst afgerond te zijn.
Eis 1.12	Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud te allen tijde haar volledige medewerking te verlenen aan een controle door of namens de PNB op het conform de aanbestedingsstukken uitvoeren van de opdracht en verstrekt hiertoe aan de door PNB aangewezen personen alle informatie en inlichtingen die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle. Dit geldt tevens voor de controlewerkzaamheden die de huisaccountant van opdrachtnemer in verband met de jaarlijkse controle heeft uitgevoerd.
Eis 1.13	Ter controle of opdrachtnemer in haar reisvoorstellen daadwerkelijk gebruik maakt van de beste condities behoudt de PNB zich het recht voor schaduw te draaien met een ander (willekeurig) reisbureau of een gespecialiseerd bureau in schaduwboekingen. Dit betekent dat alle of een deel van de reisaanvragen gedurende een bepaalde periode eveneens worden aangevraagd bij een ander reisbureau of gespecialiseerd bureau in schaduwboekingen. De uitkomst van een dergelijk schaduwtraject wordt gebruikt als input voor de bepaling van de mate van nakoming door opdrachtnemer van de raamovereenkomst.
Eis 1.14	Onenigheid over kwaliteit en/of uitvoering van de opdracht wordt aan een deskundige onafhankelijk derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde zijn voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.

Eisen 2. Juridisch	
Eis 2.1	De algemene en verkoopvoorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Eis 2.2	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Raamovereenkomst 2. Verwerkersovereenkomst 3. Aanbestedingsstukken inclusief de nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde). 4. Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2018, waarbij de volgende uitzonderingen geldt: i. Artikel 9 Aansprakelijkheid, lid 1, wordt vervangen door: Tenzij anders overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid per contractperiode beperkt is tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis met een maximum aantal van 3 Gebeurtenissen

	5. Inschrijving opdrachtnemer.
Eis 2.3	De verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van deze raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de verwerkersraamovereenkomst slechts prevaleert boven deze raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.
Eis 2.4	Opdrachtnemer brengt de PNB, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden en houdt PNB vervolgens geïnformeerd over de corrigerende maatregelen die genomen worden ter beperking van het risico en/of de schade.
Eis 2.5	Door het indienen van de inschrijving gaat opdrachtnemer akkoord met de tekst van de raamovereenkomst inclusief bijlagen, de verwerkersraamovereenkomst inclusief bijlagen Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2018, zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen.
Eis 2.6	Indien de raamovereenkomst binnen de looptijd wordt beëindigd, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de overeengekomen dienstverlening door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de raamovereenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
Eis 2.7	Door het indienen van een inschrijving maken de door opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 3. Commercieel	
Eis 3.1	De raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van twee jaar met tweemaal de optie, eenzijdig uit te oefenen door de PNB, tot het verlengen van de raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden, met een periode van telkens twaalf maanden. De maximale looptijd van de raamovereenkomst is vier jaar.
Eis 3.2	De PNB stelt opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de PNB gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
Eis 3.3	De gehanteerde prijzen in de Aanbestedingsstukken en inschrijving zijn in Euro's afgerond op twee decimalen, exclusief btw.
Eis 3.4	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor certificering etc. met uitzondering van de directe kosten voor de reservering, ofwel de kosten voor de

	vervoersvouchers en accommodatievouchers ed. welke een op een doorbelast mogen worden. Dit betekent dat er geen andere prijzen in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerd op het prijsblad met uitzondering van: • Reisbegeleiding waarvoor de PNB schriftelijk opdracht heeft gegeven • Aanvullende opdrachten waarvoor de PNB schriftelijk opdracht heeft gegeven. • De kosten voor CO2 compensatie welke 1 op 1 mogen worden doorbelast • De kosten voor accommodatie- en vervoersvouchers welke 1 op 1 mogen worden doorbelast • De kosten voor een visum welke 1 op 1 mogen worden doorbelast. • De kosten voor een koerier, indien de inzet hiervan noodzakelijk is als gevolg van het niet tijdig volledig en compleet aanleveren van alle documenten voor een visumaanvraag bij opdrachtnemer, welke in dat geval 1 op 1 mogen worden doorbelast.
Eis 3.5	De aangeboden prijzen liggen in ieder geval vast gedurende de initiële duur van de raamovereenkomst en kunnen ten hoogste éénmaal per verlenging worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijsindex (DPI) op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: (jaargemiddelde nieuw jaar – jaargemiddelde oud jaar) / jaargemiddelde oud jaar x 100% (afgerond op 2 decimalen). Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.
Eis 3.6	Wordt er bij verlenging afgezien van herzien van prijzen, dan vindt indexering bij de daarop volgende verlenging slechts plaats over de periode van de voorgaande verlenging. Indexering over meerdere verlengingen is derhalve uitgesloten
Eis 3.7	Een voornemen tot indexatie dient opdrachtnemer minimaal drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan de PNB te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de PNB.
Eis 3.8	Negatieve indexering dient opdrachtnemer te allen tijde te melden en prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Eis 3.9	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen indicatief zijn, wat betekent dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden met betrekking tot de omvang van de opdracht

Eisen 4. Aanvullende opdrachten

Eis 4.1	Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van de aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163 Aw 2012.
----------------	--

Eis 4.2	Onder aanvullende opdrachten worden opdrachten verstaan welke niet direct deel uit maken van de opdracht, maar die wel nauw verband houden met de scope van de opdracht.
Eis 4.3	Alle aanvullende opdrachten samen zullen nimmer meer dan 10% van de totale opdrachtwaarde bedragen.
Eis 4.4	Indien de PNB een aanvullende opdracht wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek gedaan bij opdrachtnemer.
Eis 4.5	Opdrachtnemer brengt binnen tien werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan de PNB waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten werkzaamheden, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering, de kosten op basis van een urencalculatie en de geldigheid van de offerte (minimaal dertig dagen).
Eis 4.6	De kosten voor de aanvullende opdrachten dienen in verhouding te staan met de prijzen welke zijn opgenomen in het prijsblad. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de prijzen in het prijsblad en de aanvullende werkzaamheden dan dienen de prijzen marktconform te zijn.
Eis 4.7	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de PNB dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven doorlooptijd verricht te worden.
Eis 4.8	Facturatie van een aanvullende opdracht kan alleen plaatsvinden na volledige uitvoering en acceptatie van de uitvoering door de PNB van de aanvullende opdracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 4.9	De raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte voor (een) aanvullende opdracht(en).

Eisen 5. Facturatie	
Eis 5.1	Facturatie van boekingen vindt plaats nadat de PNB de betreffende vervoersvouchers en/of accommodatievouchers heeft.
Eis 5.2	Facturatie van ondersteunende missiedienstverlening vindt maandelijks achteraf plaats, na volledige verrichting en acceptatie van de uitvoering door de PNB.
Eis 5.3	Facturatie van aanvullende opdrachten vindt achteraf plaats na volledige verrichting en acceptatie van de uitvoering door de PNB, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 5.4	In het geval van annulering van (een) vervoersvoucher(s) en/of (een) accommodatievoucher(s) dient de creditfactuur voor de reeds aan de PNB gefactureerde kosten binnen vijf werkdagen aan de PNB verstuurd te worden.
Eis 5.5	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens PNB</u>

	• Organisatienaam • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Bestelnummer (wordt door opdrachtgever verstrekt) • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Prijs en aantal per onderdeel zoals opgenomen in het prijsblad (of in het geval van aanvullende opdrachten de kosten conform de door de PNB getekende opdrachtbevestiging) • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer <u>Aanvullende opdrachten</u> In het geval van aanvullende opdrachten dient aanvullend een kopie van de getekende opdrachtbevestiging verstrekt te worden. De definitieve inhoud en opmaak van de factuur wordt gedurende de Implementatieperiode in overleg tussen de PNB en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.6	De (credit)facturen dienen via e-facturering te worden ingediend bij PNB (zie ook https://www.brabant.nl/over-brabant/provinciale-organisatie/efactureren). Het organisatie Identificatienummer van PNB is: NL:OINO:00000001009261606000.
Eis 5.7	De betalingstermijn voor is 30 kalenderdagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur op grond van de raamovereenkomst verschuldigde bedragen.
Eis 5.8	Alle (credit)facturen dienen te zijn voorzien van het bestelnummer, dat PNB specifiek voor de betreffende missie aan opdrachtnemer heeft verstrekt en te voldoen aan de gestelde voorwaarden zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Indien een factuur – ongeacht de reden daarvoor - geen bestelnummer bevat en/of niet voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, gaat PNB niet over tot betaling van de factuur.
Eis 5.9	Ingeval van gemotiveerde betwisting door de PNB van enige factuur zal opdrachtnemer in staat dienen te zijn de betreffende factuur te onderbouwen, bij gebreke waarvan de PNB niet gehouden is een betwiste factuur te voldoen.
Eis 5.10	De PNB is gerechtigd om, indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen), deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan de PNB.

Eisen 6. Communicatie

Eis 6.1	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en de PNB vindt plaats in de Nederlandse taal.
----------------	---

Eis 6.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die contact hebben met de PNB en zijn medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 6.3	De PNB krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan drie werkdagen afwezig is wordt de PNB hiervan op de hoogte gebracht (out of office reply, voicemail etc.) op het moment dat de PNB contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 6.4	In geval van een afwezigheid van een vast accountmanager van tien werkdagen of meer wijst opdrachtgever een vervanger aan met hetzelfde mandaat en dezelfde bereikbaarheid als de vaste accountmanager.
Eis 6.5	De PNB krijgt per missie een vaste reisagent (projectmanager) en een vervangende reisagent bij opdrachtnemer toegewezen voor alle boekingen en ondersteunende missie dienstverlening die verband houden met deze missie. De vaste reisagent dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen een werkdag inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de vaste reisagent niet aanwezig is dient de vervangende reisagent binnen dezelfde periode inhoudelijk te reageren op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten.

Eisen 7. Personeel	
Eis 7.1	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken.
Eis 7.2	Alle medewerkers van opdrachtnemer die ingezet worden voor de inhoudelijke uitvoering van de opdracht dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst worden ingezet in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor de van toepassing zijnde screeningsprofielen op basis van de werkzaamheden die zij voor de onderhavige opdracht gaan verrichten, welke niet ouder is dan zes maanden. Op eerste verzoek van PNB dient opdrachtnemer binnen één werkdag de VOG te kunnen overleggen van deze medewerkers voorzien van een overzicht van de datum waarop zij voor de eerste keer zijn ingezet voor de opdracht. Indien het overleggen van de VOG op basis van vigerende wet- en regelgeving niet toegestaan is dient opdrachtnemer binnen één werkdag een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overleggen waarin opdrachtnemer verklaart dat de medewerker beschikt over een VOG, niet ouder dan zes maanden, op basis van de aangegeven screeningsprofielen voorzien van de datum waarop de medewerker voor de eerste keer is ingezet voor de opdracht.
Eis 7.3	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer welke in een gebouw van de PNB komen, houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.

Eis 7.4	Alle medewerkers die ingezet worden voor het maken van reisvoorstellen, het plaatsen van opties en het maken van boekingen dienen te beschikken over alle relevante kwalificaties voor deze werkzaamheden conform de hiervoor geldende IATA-richtlijnen
Eis 7.5	Alle medewerkers die ingezet worden voor het maken van reisvoorstellen, het plaatsen van opties en het maken van boekingen dienen te beschikken over kennis van en ervaring met rebooking en yieldmanagement (en evt. andere kortingsvormen ten einde te allen tijde gunstige voorwaarden voor de PNB te bedingen
Eis 7.6	Alle medewerkers die ingezet worden voor de uitvoering van de opdracht dienen zich proactief en klantgericht op te stellen.
Eis 7.7	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 7.8	De PNB kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het inlenen van illegale werknemers. De door de overheid aan de PNB opgelegde boetes zullen worden vergoed door opdrachtnemer.
Eis 7.9	Indien de PNB niet tevreden is over de inzet van een medewerker van opdrachtnemer kan de aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De PNB zal opdrachtnemer tijdig op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

Eisen 8. Overleg	
Eis 8.1	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er (minimaal) tweemaal per jaar een strategisch/tactisch overleg plaats tussen de PNB en de vaste contactpersonen van opdrachtnemer.
Eis 8.2	Tijdens het strategisch/tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Samenwerking • Klanttevredenheid en klacht(en) (afhandeling) • Uitkomsten en kwaliteit rapportages • Evaluatie uitvoering opdracht • Uitgevoerde verbeteracties en resultaat • Ontwikkelingen in de markt en wet- en regelgeving • Ontwikkelingen binnen de PNB en de organisatie van opdrachtnemer
Eis 8.3	Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt opdrachtnemer indien opdrachtnemer en/of de PNB dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
Eis 8.4	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er tijdens de organisatie van een missie (vanaf indienen reisaanvraag t/m terugkomst van de missie) (minimaal) maandelijks een tactisch/operationeel overleg plaats tussen de PNB en de vaste contactpersonen van opdrachtnemer.
Eis 8.5	Tijdens het tactisch/operationeel overleg worden minimaal de volgende

	onderwerpen besproken: • Samenwerking • Klanttevredenheid en klacht(en) (afhandeling) • Uitkomsten rapportages
Eis 8.6	De datum en het tijdstip van een overleg wordt op initiatief van opdrachtnemer in overleg met de PNB bepaald.
Eis 8.7	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de PNB te bepalen locatie en/of door de PNB te bepalen wijze.
Eis 8.8	Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf werkdagen als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Officeapplicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de PNB verstrekt.
Eis 8.9	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de PNB. Indien de PNB het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de opdrachtnemer het niet eens is met de door de PNB verlangde aanpassingen dient er binnen tien werkdagen een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging.

Eisen 9. Rapportages	
Eis 9.1	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst binnen vijf werkdagen na afronding van elke missie de managementinformatie, (getotaliseerd per missie, voor alle missies per jaar en alle missies totaal), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: • Dienstverlening in zijn algemeenheid ○ Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort) ○ Bijzonderheden m.b.t. (omvang) opdracht ○ Uitgevoerde verbeteracties en resultaat ○ Overzicht geplande verbeteracties ○ Overzicht medewerkers van en namens opdrachtnemer met een PNB account ten behoeve van de uitvoering van de opdracht • Uitvoering opdracht ○ Aantal reisaanvragen (per missie en totaal) ○ Aantal opties op accommodatievouchers (per type accommodatie, per missie en totaal) ○ Aantal opties op vervoersvouchers (per type vervoer, per missie en totaal) ○ Aantal accommodatievouchers (gesorteerd per type accommodatie, per missie en totaal) ○ Aantal groene hotelaccommodaties (gesorteerd per missie, percentueel en totaal) ○ Aantal vervoersvouchers (gesorteerd per type vervoer, per missie en totaal) ○ Aantal annuleringen accommodatievouchers (gesorteerd per type accommodatie, per missie en totaal en percentueel) ○ Aantal annuleringen vervoersvouchers (gesorteerd per type vervoer, per missie en totaal en percentueel) ○ Aantal visumdienstverleningsopdrachten (per missie en totaal)

	- o CO2-compensatie voorzien van de vliegafstand (per vlucht, per missie en totaal) - o Aantal huurauto's (per energielabel en totaal) - o Aantal vliegreizen (categorie vliegafstand < 500 km, categorie vliegafstand 500-700 km, categorie vliegafstand $\geq$ 700 km, en totaal) - o Aantal aanvullende opdrachten (per missie en totaal) - o Kosten aanvullend opdrachten (per missie en totaal)
Eis 9.2	De managementrapportage dient transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • Bevindingen duidelijk te volgen zijn • Rapportages een consistente gedragslijn volgen • Tekortkomingen en aandachtspunten gesignaleerd worden en oplossingen worden benoemd (verbetervoorstellen) Daarnaast dient de managementrapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 9.3	De wijze waarop de managementrapportage wordt gepresenteerd, wordt in overleg tussen de PNB en opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase en minimaal jaarlijks geëvalueerd en desgewenst aangepast.
Eis 9.4	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) aan de PNB verstrekt en de PNB ontvangt hier een actieve notificatie van.

Eisen 10. Missie dienstverlening	
Vervoer en accommodaties	
Eis 10.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op basis van een reisaanvraag aanbieden van een reisvoorstel conform de voorwaarden die hieraan gesteld worden in de aanbestedingsstukken.
Eis 10.2	Opdrachtnemer heeft toegang tot alle in de markt gebruikelijke reserveringssystemen ten behoeve van het opstellen van reisaanvragen.
Eis 10.3	Indien de PNB betere condities realiseert met een vervoerder of accommodatie organisatie dan opdrachtnemer kan aanbieden, dan laadt opdrachtnemer deze condities in haar reserveringssystemen en benut deze condities bij het uitbrengen van reisvoorstellen, hierbij oog houdend voor actuele prijsontwikkelingen.
Eis 10.4	Opdrachtnemer maakt bij het opstellen van reisvoorstellen optimaal gebruik van haar kennis ten aanzien van rebooking en yieldmanagement.
Eis 10.5	Indien een vervoerder of accommodatie organisatie een collectief programma heeft dan dient opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat de hierbij behorende voordelen indien mogelijk ten goede komen aan de PNB en niet aan de reiziger.
Eis 10.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op basis van een reisvoorstel boeken van vervoersvouchers en/of accommodatievouchers conform de voorwaarden die hieraan gesteld worden in de aanbestedingsstukken.
Eis 10.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle werkzaamheden die samenhangen met het annuleren en/of wijzigen en/of vertragen (zowel door aanvrager/reiziger als door de vervoerder/accommodatie) van vervoers- en/of accommodatievouchers.
Eis 10.8	Opdrachtnemer maakt in de reisvoorstellen en boekingen geen gebruik van

	smart ticketing.
Reisvoorwaarden	
Eis 10.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van de actuele reisvoorwaarden die gelden voor een reiziger en zijn bagage voor de/het in de reisaanvraag opgenomen land(en).
Eis 10.10	Indien de reisvoorwaarden in de periode tussen de reisaanvraag en het reisvoorstel wijzigen wordt de aanvrager hiervan door opdrachtnemer direct schriftelijk op de hoogte gebracht.
Eis 10.11	Indien de reisvoorwaarden in de periode tussen boeking en aankomst in het betreffende land wijzigen wordt aanvrager hiervan door opdrachtnemer direct zowel telefonisch als schriftelijk op de hoogte gebracht.
Gezondheidsadvies	
Eis 10.12	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van het actuele gezondheidsadvies van de Nederlandse overheid voor reizen naar de/het in de reisaanvraag opgenomen land(en).
Eis10.13	Indien het gezondheidsadvies in de periode tussen de reisaanvraag en het reisvoorstel wijzigt wordt de aanvrager hiervan door opdrachtnemer direct schriftelijk op de hoogte gebracht.
Eis10.14	Indien het gezondheidsadvies in de periode tussen boeking en aankomst in het betreffende land wijzigen wordt aanvrager hiervan door opdrachtnemer direct zowel telefonisch als schriftelijk op de hoogte gebracht.
Reisadvies	
Eis 10.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van het actuele reisadvies van de Nederlandse overheid voor reizen naar de/het in de reisaanvraag opgenomen land(en).
Eis10.16	Indien het reisadvies in de periode tussen de reisaanvraag en het reisvoorstel wijzigt wordt de aanvrager hiervan door opdrachtnemer direct schriftelijk op de hoogte gebracht.
Eis10.17	Indien het reisadvies in de periode tussen boeking en aankomst in het betreffende land wijzigen wordt aanvrager hiervan door opdrachtnemer direct zowel telefonisch als schriftelijk op de hoogte gebracht.
Calamiteiten	
Eis 10.18	Opdrachtnemer stelt een calamiteitendienst beschikbaar die vanaf 48 uur voor aanvang van een missie tot en met 24 uur na afloop van de missie, 24 uur per dag, zeven dagen per week tenminste telefonisch bereikbaar is, waarbij geldt dat in 99% van de gevallen de telefoon binnen één minuut wordt beantwoord (geen antwoordapparaat c.q. voicemail). De telefoonkosten mogen niet meer bedragen dan de kosten voor een telefoongesprek naar een Nederlands mobiel telefoonnummer.
Eis 10.19	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in nauw overleg met de aanvrager op alle fronten ontzorgen van de aanvrager en reiziger(s) bij het optreden van een calamiteit zowel voor als tijdens de reis, waaronder (niet uitputtend) • Omboeken van vervoersvouchers bij annulering/wijziging van een vervoersvoucher door de vervoerder • Omboeken van accommodatievouchers bij annulering/wijziging van een accommodatievoucher door de accommodatie organisatie • Omboeken van een restaurantreservering bij annulering/wijziging van de reservering door het restaurant

	Repatriëring reiziger(s) (o.a. als gevolg van ziekte, ongeval, omstandigheden land van bestemming) in samenwerking met de (eventueel) betrokken verzekeringsmaatschappij(en).
Eis 10.20	De opdrachtnemer dient aanvrager onmiddellijk schriftelijk en telefonisch te informeren en te adviseren over de handelswijze bij het voorzien of ontstaan van een calamiteit als gevolg van bijvoorbeeld (burger)oorlog, pandemie, natuurgeweld, politiek onrustige situatie in het land waar de reiziger(s) zich bevind(t)(en) of waar de reiziger(s) naar toe rei(st)(zen).
CO2 footprint compensatie	
Eis 10.21	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een 100% CO2-compensatie van via opdrachtnemer door de PNB gerealiseerde vliegtickets
Eis 10.22	Opdrachtnemer maakt bij de compensatie alleen gebruik van CO2- credits waarvoor een CO2-recuctie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de Clean Development Mechanism (CDM) methodologie.
Eis 10.23	Opdrachtnemer overlegt jaarlijks en op eerste verzoek binnen tien werkdagen documentatie waaruit blijkt dat voldaan is aan de eisen met betrekking tot de 100% CO2-compensatie aan de PNB
Eis 10.24	Opdrachtnemer overlegt jaarlijks en op eerste verzoek binnen tien werkdagen het actuele contract ten behoeve van de CO2 compensatie aan de PNB

Eisen 11 Plaatsen reisaanvragen	
Eis 11.1	Reisaanvragen kunnen per e-mail en telefonisch worden geplaatst bij opdrachtnemer. In het geval van een telefonische aanvraag dient opdrachtnemer de reisaanvraag binnen één werkdag per email te bevestigen aan de aanvrager. Een reisaanvraag wordt als geplaatst beschouwd op het volgende moment: <u>Reisaanvraag per email</u> De verzenddatum en –tijd van de email met daarin de complete reisaanvraag, tenzij deze buiten kantooruren vallen. In dat geval geldt het eerstvolgende tijdstip dat valt binnen kantooruren als plaatsingsdatum – en tijd. Indien het geen complete reisaanvraag betreft dient opdrachtnemer binnen zestien kantooruren telefonisch contact op te nemen met de aanvrager om alle benodigde gegevens te verkrijgen. De reisaanvraag wordt in dat geval beschouwd als telefonische reisaanvraag. <u>Telefonische reisaanvraag</u> De verzenddatum en –tijd van de bevestigingsemail van opdrachtnemer. Deze bevestigingsmail dient een overzicht van de complete reisaanvraag te bevatten.
Eis 11.2	De aanvrager dient bij het plaatsen van een reisaanvraag tenminste de volgende informatie te verstrekken: • Naam aanvrager • Contactgegevensaanvrager • Voornamen (voluit) en achternaam reiziger(s) • Geboortedatum reiziger(s) • Geboorteplaats reiziger(s) • Nummer Identiteitsbewijs reiziger(s) • Geldigheid identiteitsbewijs reiziger(s) • Afgifte datum en plaats van afgifte identiteitsbewijs reiziger(s) • Nationaliteit reiziger(s)

- Contactgegevens reiziger(s) (tenminste e-mailadres en telefoonnummer)
- Type reiziger(s)
- Contactgegevens reiziger(s) (tenminste e-mailadres en telefoonnummer)

In het geval van **vliegticket**

- Bestemming(en)
- (Gewenste) aankomstdatum (incl. mogelijke flexibiliteit)
- (Gewenste) aankomsttijd (incl. mogelijke flexibiliteit)
- Wel/geen overstap
- (Voorkeur) vertrek luchthaven
- Vliegtuigklasse
- Voorkeur luchtvaartmaatschappij
- Stoel voorkeur
- Bagage (handbagage, koffers)
- Gewenste flexibiliteit vliegticket (refundable/not refundable, changeable/not changeable)

In het geval van een **huurauto**

- Ophaal locatie
- Retour locatie
- Voorkeur autoverhuurmaatschappij
- Ophaal datum en tijd
- Retourdatum en tijd
- Aantal passagiers
- Aantal chauffeurs
- Type auto
- Type brandstof
- Automaat/geschakeld
- Auto klasse
- Energielabel
- Gewenste flexibiliteit autohuur (refundable/not refundable, changeable/not changeable)
- Voorkeuren (elektrisch, hybride, niet-elektrisch etc.)

In het geval van een **treinticket**

- Vertrek station
- Bestemming
- Retour of enkele reis
- Aankomstdatum
- (Gewenste) aankomsttijd (incl. mogelijke flexibiliteit)
- Retourdatum (indien retour)
- (Gewenste) vertrektijd (incl. mogelijke flexibiliteit)
- Wel/geen overstap
- Treinklasse
- (Voorkeur) type trein (intercity, HSL, TGV etc.)
- Stoelvoorkeur (indien mogelijk)
- Type slaapcouchette (single of couble used as single) (indien mogelijk)
- Bagage (handbagage, koffers)
- Gewenste flexibiliteit treinticket (refundable/not refundable, changeable/not changeable)

changeable)

In het geval van een **bootticket**

- Vertrek haven
- Bestemmingshaven
- Voorkeur rederij
- Aankomstdatum
- (Gewenste) aankomsttijd (incl. mogelijke flexibiliteit)
- Retour of enkele reis
- Retourdatum (indien retour)
- (Gewenste) vertrektijd (incl. mogelijke flexibiliteit)
- Verblijf aan boord (hut/geen hut, incl./excl. maaltijden etc.)
- Merk en type auto incl. kenteken (indien bootticket incl. auto)
- Gewenste flexibiliteit bootticket (refundable/not refundable, changeable/not changeable)

In het geval van een **busticket**

- Vertrek station
- Bestemming
- Aankomstdatum
- (Gewenste) aankomsttijd (incl. mogelijke flexibiliteit)
- Retour of enkele reis
- Retourdatum (indien retour)
- (Gewenste) vertrektijd (incl. mogelijke flexibiliteit)
- Wel/geen overstap
- Busklasse
- Stoel voorkeur (indien mogelijk)
- Bagage (handbagage, koffers)
- Gewenste flexibiliteit bootticket (refundable/not refundable, changeable/not changeable)

In het geval van een **transferticket**

- Vertrek station/luchthaven
- Bestemming
- Datum
- Aankomsttijd op station/luchthaven voorzien van vluchtnummer/treingegevens
- Retour of enkele reis
- Retourdatum (indien retour)
- Vroegst mogelijke vertrektijd op locatie
- Uiterste aankomsttijd op station/luchthaven voorzien van vluchtnummer/treingegevens
- Aantal personen
- Autoklasse/busklasse
- Bagage (handbagage, koffers)
- Gewenste flexibiliteit transferticket (refundable/not refundable, changeable/not changeable)

In het geval van een **auto/bus met chauffeur**

- Vertrekdatum
- Vertrektijd
- Vertrek locatie
- Bestemming of duur dat auto/bus incl. chauffeur beschikbaar moeten zijn
- Aankomstdatum
- Gewenste aankomsttijd
- Aantal personen
- Autoklasse/busklasse
- Gewenste flexibiliteit reservering auto/bus met chauffeur (refundable/not refundable, changeable/not changeable)

In het geval van **hotelovernachting**

- Locatie (incl. mogelijke flexibiliteit)
- Voorkeur hotel(keten)
- Incheckdatum
- Uitcheckdatum
- Incl. of excl. ontbijt
- Ontbijt faciliteiten in het hotel
- Hotelkamertype
- Wel/geen late check out
- Wel/geen early check in
- Aantal sterren
- Voorkeuren hotelkamer (o.a. etage, type bed, nabijheid lift)
- Voorkeuren ligging (o.a. nabij openbaarvervoer, stadscentrum, luchthaven, parkeergelegenheid -bewaakt/onbewaakt/betaald/onbetaald)
- Gewenste flexibiliteit hotelovernachting (refundable/not refundable, changeable/not changeable)

het geval van **vergaderlocatie**

- Locatie (incl. mogelijke flexibiliteit)
- Datum
- Aanvangstijdstip
- Duur
- Aantal personen
- Benodigde faciliteiten (audiovisuele middelen, technische ondersteuning[bemensing], tolkcabines etc.)
- Verzorging (incl. thee/koffie, incl. lunch etc.)
- Voorkeuren (type/opstelling meubilair, nabijheid lift etc.)
- Gewenste flexibiliteit reservering vergaderlocatie (refundable/not refundable, changeable/not changeable)

het geval van **congreslocatie**

- Locatie (incl. mogelijke flexibiliteit)
- Datum
- Aanvangstijdstip
- Duur
- Aantal ruimten
- Aantal personen (per ruimte)
- Benodigde faciliteiten (audiovisuele middelen, technische

	ondersteuning[bemensing], tolkcabines etc. • Verzorging (incl. thee/koffie, incl. lunch etc.) • Voorkeuren (type/opstelling meubilair, nabijheid lift etc.) • Gewenste flexibiliteit reservering congreslocatie (refundable/not refundable, changeable/not changeable)
Eis 11.3	Eén reisaanvraag kan betrekking hebben op een of meerdere vervoerstype en/of vervoerstickets, op een of meerdere accommodatietype en/of accommodaties en/of een of meerdere type ondersteunende missie dienstverlening.
Eis 11.4	Eén reisaanvraag kan betrekking hebben op meerdere reizigers.
Eis 11.5	Opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen om een reisaanvraag zo passend mogelijk in te vullen.
Eis 11.6	De responstijd voor een reguliere reisaanvraag bedraagt maximaal drie werkdagen, voor een spoed reisaanvraag bedraagt deze maximaal één werkdag. Voorbeeld: • Een reguliere reisaanvraag wordt ontvangen op dinsdagochtend om 11:00 uur dan betekent dit dat de responstijd eindigt op de vrijdag daarop volgend om 11:00 uur. • Een reguliere reisaanvraag wordt ontvangen op donderdag 24 december 13:00 uur, dan betekent dit dat de responstijd eindigt op dinsdag 29 december om 13:00 uur.

Eisen 12 Reisvoorstel	
Eis 12.1	Binnen de responstijd dient de aanvrager per e-mail een reisvoorstel te ontvangen voor alle onderdelen van de reisaanvraag voor alle reizigers, tenzij anders aangegeven in de reisaanvraag
Eis 12.2	Een reisvoorstel dient tenminste alle gegevens behorende bij een reisvoorstel voor het betreffende vervoers-/accommodatietype te bevatten en bestaat uit een: • Primair reisvoorstel • Secundair reisvoorstel • Alternatief reisvoorstel (indien van toepassing)
Eis 12.3	Elk reisvoorstel wordt voorzien van de van toepassing zijnde reisvoorwaarden
Eis 12.4	Elk reisvoorstel wordt voorzien van het van toepassing zijnde gezondheidsadvies en reisadvies
Eis 12.5	Een reisvoorstel voor een vliegticket bevat tenminste de volgende informatie: • Luchthaven van vertrek • Luchthaven van aankomst • Luchthaven overstap (indien van toepassing) • Vertrektijd • Aankomsttijd • Overstaptijd (indien van toepassing) • Luchtvaartmaatschappij(en) • Vluchtnummer(s) • Mogelijke stoelkeuze • Bagage • Flexibiliteit ticket (incl. evt. kosten) • Vliegtuigklasse • Flexibiliteit vliegticket (annulerings-/wijzigingsmogelijkheden incl. kosten)

	• Kosten op het moment van het reisvoorstel (excl. fee opdrachtnemer) • CO2 uitstoot en kosten CO2 compensatie • Totale reisduur • Totale reisafstand
Eis 12.6	Een reisvoorstel voor een huurauto bevat tenminste de volgende informatie: • Ophaal locatie • Retour locatie • Autoverhuurmaatschappij • Ophaaldatum en tijd • Retourdatum en tijd • Type auto • Type brandstof • Automaat/geschakeld • Energielabel • Na(a)m(en) bestuurders • Flexibiliteit huurauto (annulerings-/wijzigingsmogelijkheden incl. kosten) • Kosten op het moment van het reisvoorstel (excl. fee opdrachtnemer)
Eis 12.7	Een reisvoorstel voor een treinticket bevat tenminste de volgende informatie: • Vertrek station • Bestemming • Retour of enkele reis • Vertrek datum en tijd (indien van toepassing van heen- en terugreis) • Aankomst datum en tijd (indien van toepassing van heen- en terugreis) • Treinnummer(s) • Wel/geen overstap Ingeval van overstap, overstap station(s) en overstaptijd(en), vertrektijden en aankomsttijden per overstapmoment (indien van toepassing van heen- en terugreis) • Treinklasse • Type trein (intercity, HSL, TGV etc.) • Stoel (ingeval van stoelreservering) • Type slaapcouchette (in geval van slaapcouchette reservering) • Bagage • Flexibiliteit treinticket (annulerings-/wijzigingsmogelijkheden incl. kosten) • Kosten op het moment van het reisvoorstel (excl. fee opdrachtnemer) • Totale reisduur
Eis 12.8	Een reisvoorstel voor een bootticket bevat tenminste de volgende informatie: • Vertrek haven • Bestemmingshaven • Naam rederij • Vertrekdatum en -tijd • Aankomst datum en -tijd • Bootgegevens • Retour/enkele reis • Verblijf aan boord (hut/geen hut, inclusief maaltijden/exclusief maaltijden) • Reserveringsbevestiging auto (indien van toepassing) • Flexibiliteit bootticket (annulerings-/wijzigingsmogelijkheden incl. kosten) • Kosten op het moment van het reisvoorstel (excl. fee opdrachtnemer) • Totale reisduur

Eis 12.9	Een reisvoorstel voor een busticket bevat tenminste de volgende informatie: • Busstation van vertrek • Bestemming • Vertrekdatum en –tijd • Aankomstdatum en –tijd • Retour/enkele reis • Overstap ja/nee Ingeval van overstap, overstap station(s) en overstaptijd(en), vertrektijden en aankomsttijden per overstapmoment • Busklasse • Stoel (ingeval van stoelreservering) • Bagage • Flexibiliteit busticket (annulerings-/wijzigingsmogelijkheden incl. kosten) • Kosten op het moment van het reisvoorstel (excl. fee opdrachtnemer) • Totale reisduur
Eis 12.10	Een reisvoorstel voor een transferticket bevat tenminste de volgende informatie: • Vertrek station/luchthaven • Bestemming • Datum • Aankomsttijd op station/luchthaven voorzien van vluchtnummer/treingegevens • Retour of enkele reis • Retourdatum (indien retour) • Vertrektijd op locatie • Aankomsttijd op station/luchthaven voorzien van vluchtnummer/treingegevens • Aantal personen • Autoklasse/busklasse • Bagage • Flexibiliteit transferticket (annulerings-/wijzigingsmogelijkheden incl. kosten) • Kosten op het moment van het reisvoorstel (excl. fee opdrachtnemer) • Totale reisduur
Eis 12.11	Een reisvoorstel voor een auto/bus met chauffeur bevat tenminste de volgende informatie: • Vertrekdatum en - tijd • Vertrek locatie • Bestemming (indien van toepassing) • Duur beschikbaarheid auto/bus incl. chauffeur beschikbaar moeten zijn (indien van toepassing) • Aankomstdatum en -tijd • Aantal personen • Autoklasse/busklasse • Flexibiliteit reservering auto/bus met chauffeur (annulerings-/wijzigingsmogelijkheden incl. kosten) • Kosten op het moment van het reisvoorstel (excl. fee opdrachtnemer) • Totale reisduur (indien van toepassing)
Eis 12.12	Een reisvoorstel voor een hotelovernachting bevat tenminste de volgende informatie: • Hotelnaam

	• Locatie • Hotelkamertype • Voorkeur bed (single, double, queen, king) • Incheckdatum • Uitcheckdatum • Incl. of excl. ontbijt • Ontbijtfaciliteiten in het hotel • Wel/geen late check out • Wel/geen early check in • Aantal sterren • Ligging hotelkamer (inden van toepassing) • Ligging hotel (indien van toepassing) • Flexibiliteit hotelovernachting (annulerings-/wijzigingsmogelijkheden incl. kosten) • Kosten op het moment van het reisvoorstel (excl. fee opdrachtnemer)
Eis 12.13	Een reisvoorstel voor een vergaderlocatie bevat tenminste de volgende informatie: • Locatie • Datum • Aanvangstijdstip • Duur • Aantal personen • Faciliteiten. • Verzorging • Overzicht overige voorkeuren in reisaanvraag waaraan voldaan wordt • Flexibiliteit reservering vergaderlocatie (annulerings-/wijzigingsmogelijkheden incl. kosten) • Kosten op het moment van het reisvoorstel (excl. fee opdrachtnemer)
Eis 12.14	Een reisvoorstel voor een congreslocatie bevat tenminste de volgende informatie: • Locatie • Datum • Aanvangstijdstip • Duur • Aantal ruimten • Aantal personen (per ruimte) • Faciliteiten (per ruimte) • Verzorging • Overzicht overige voorkeuren in reisaanvraag waaraan voldaan wordt (per ruimte) • Flexibiliteit congreslocatie (annulerings-/wijzigingsmogelijkheden) • Kosten op het moment van het reisvoorstel (excl. fee opdrachtnemer)

Eisen 13. Opties	
Eis 13.1	Opdrachtnemer dient op eerste verzoek (schriftelijk of telefonisch) van de aanvrager een reisvoorstel kosteloos in optie te zetten.
Eis 13.2	Een optie op een reisvoorstel wordt binnen twee kantooruren schriftelijk bevestigd middels een optiebevestiging aan de aanvrager, voorzien van de duur van de optie en de totale kosten (excl. fee opdrachtnemer) van deze optie.

Eis 13.3	Opdrachtnemer informeert de aanvrager (schriftelijk en telefonisch) een dag voor het verlopen van een optie over het naderende verloop.
Eis 13.4	Een optie verloopt automatisch op de in de optiebevestiging aangegeven datum, tenzij PNB voor die termijn een schriftelijk verzoek tot boeking heeft ingediend bij opdrachtnemer.

Eisen 14. Boeking en reisbescheiden	
Eis 14.1	Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van aanvrager een (optie op een) reisvoorstel om te zetten in een definitieve boeking.
Eis 14.2	Een verzoek tot boeking mag enkel in behandeling genomen worden indien dit een schriftelijk verzoek van aanvrager betreft.
Eis 14.3	Een boeking wordt binnen twee kantooruren schriftelijk bevestigd middels een boekingsbevestiging aan de aanvrager voorzien van tenminste de gegevens zoals opgenomen in het gekozen reisvoorstel aangevuld met de definitieve kosten (excl. fee opdrachtnemer).
Eis 14.4	Opdrachtnemer verstrekt alle reisbescheiden behorende bij één missie uiterlijk 5 werkdagen voor de aanvangsdatum van het vervoers- en/of accommodatievoucher met de eerste datum per e-mail aan de reiziger(s). Indien de periode tussen boeking en de aanvangsdatum 5 werkdagen of minder bedraagt worden de reisbescheiden direct na boeking en/of printing van de vouchers per e-mail aan de reiziger(s) verstrekt.
Eis 14.5	Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 5 werkdagen voor de aanvangsdatum van het vervoers- en/of accommodatievoucher met de eerste datum, en op eerste verzoek binnen één werkdag, een overzicht van alle aan de reiziger(s) verstrekte reisbescheiden behorende bij één missie per e-mail aan de aanvrager. Dit overzicht bevat tenminste de volgende gegevens: • Naam reiziger(s) • Vouchernummer • Datum aanvang voucher • Naam van de organisatie die het voucher heeft verstrekt (bijvoorbeeld hotelnaam, vliegtuigmaatschappij etc.) Indien de periode tussen boeking en de aanvangsdatum 5 werkdagen of minder bedraagt worden het overzicht van alle reisbescheiden direct na boeking en/of printing van de vouchers per e-mail aan de aanvrager verstrekt.

Eisen 15. Annulering en wijziging	
Eis 15.1	Annulering of wijziging van een vervoers- en/of accommodatievoucher vindt enkel plaats na schriftelijke opdracht hiertoe van de aanvrager.
Eis 15.2	Indien er meer dan 48 uur voor aanvang van de missie door de vervoerder, of accommodatieorganisatie een wijziging in of annulering van een vervoers- of accommodatie voucher wordt doorgevoerd dient opdrachtnemer direct telefonisch en schriftelijk contact op te nemen met de aanvrager.
Eis 15.3	In het geval van annulering van een vervoers- en/of accommodatievoucher na facturatie worden de kosten voor dit vervoers- en/of accommodatievoucher minus de handlingsfee en de annuleringskosten van het betreffende vervoers- en/of accommodatievoucher door opdrachtnemer gecrediteerd aan de PNB.
Eis 15.4	In het geval van wijziging van een vervoers- en/of accommodatievoucher na

	facturatie worden de kosten voor dit vervoers- en/of accommodatievoucher middels aanvullende facturatie of creditering door opdrachtnemer aangepast aan de daadwerkelijke kosten van het betreffende vervoers- en/of accommodatievoucher.
Eis 15.5	Opdrachtnemer dient alle mogelijkheden om geld terug te vorderen bij geannuleerde en/of gewijzigde tickets te benutten. Dit geldt ook voor belastingen op vervoers- en/of accommodatievouchers.
Eis 15.6	In het geval van annulering van een vliegticket worden eventueel reeds in rekening gebrachte kosten voor CO2 compensatie door opdrachtnemer gecrediteerd aan de PNB.
Eis 15.7	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het annuleren van vervoers- en/of accommodatievouchers. In het geval van een wijziging van een geboekt vervoers- en/of accommodatievoucher mag opdrachtnemer de handlingsfee voor een boeking behorende bij het gewijzigde vervoers- en/of accommodatievoucher in rekening brengen aan de PNB.
Eis 15.8	Indien er een grondslag bestaat voor een schadeclaim ten gevolge van een vertraagde of geannuleerd vliegticket is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van deze schadeclaim bij de vervoerder.
Eis 15.9	Tijdens de afhandeling van een schadeclaim wordt de PNB regelmatig (minimaal maandelijks) op de hoogte gehouden van de status van de schadeclaim.
Eis 15.10	Indien er naar aanleiding van een schadeclaim een schadevergoeding wordt toegewezen dan wordt deze schadevergoeding door opdrachtnemer binnen 30 dagen na ontvangst door opdrachtnemer uitgekeerd aan de PNB

Eisen 16 Reisvoorschriften	
Vliegtickets	
Eis 16.1	Een vliegticket is toegestaan indien de reisduur met de trein 6 uur of meer bedraagt, en/of de reisafstand 700 km of meer bedraagt en/of de treinreis twee of meer overstappen kent.
Eis 16.2	Bij een vliegreis binnen Europa reist een reiziger in de vliegtuigklasse economy. Bij vliegzeuren buiten Europa reist een reiziger type ambtenaar in de vliegtuigklasse economy comfort en een reiziger type bestuurder in de vliegtuigklasse business
Eis 16.3	Een vliegticket is niet kosteloos te annuleren, maar wel kosteloos te wijzigen.
Eis 16.4	Een vliegticket dient waar mogelijk een directe vlucht te betreffen.
Huurauto's	
Eis 16.5	Een huurauto is minimaal verzekerd voor • Allrisk zonder eigen risico (Collision Damage Waiver (CDW)) inclusief glas, banden en bodemdekking • Diefstal zonder eigen risico (Theft Protection (TP)) • Juridische bijstand in het geval van het veroorzaken van of betrokken zijn bij een ongeval • Inzittende verzekering
Eis 16.6	De huurprijs voor een huurauto is inclusief een onbeperkt aantal kilometers dat met de huurauto afgelegd mag worden.
Eis 16.7	De autoverhuurmaatschappij beschikt over een calamiteiten/pechservice die zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is.
Eis 16.8	Binnen twee uur na melding van een calamiteit/pechgeval aan de verhuurmaatschappij dient de reiziger(s) de reis te kunnen hervatten met de

	betreffende huurauto of een vervangende minimaal gelijkwaardige huurauto.
Eis 16.9	Een huurauto valt bij 2 reizigers of minder binnen de autohuurklasse A t/m D
Eis 16.10	Een huurauto valt bij 3 of 4 reizigers binnen de autohuurklasse A t/m E of autohuurklasse L t/m M
Eis 16.11	Een huurauto is altijd voorzien van een ingebouwd navigatiesysteem waarin aanwijzingen in het Engels en/of Nederlands worden gegeven.
Eis 16.12	Een huurauto moet op een andere plaats kunnen worden ingeleverd als de plaats waarop de auto in ontvangst is genomen.
Eis 16.13	Indien een credit card noodzakelijk is voor de autohuur dan dient opdrachtnemer hiervoor te zorgen (hiervan mag ook in een alternatief reisvoorstel niet vanaf worden geweken)
Eis 16.14	Een huurauto heeft een energielabel A of B
Treintickets	
Eis 16.15	Het reisvoorstel van elke reis met een reisduur minder dan 6 uur, of een reisafstand van minder dan 700 km betreft een treinticket.
Eis 16.16	Bij treinreizen die in Nederland aanvangen reist een reiziger bij een reisduur van minder dan 3 in treinklasse tweede klasse. Bij een reisduur van 3 uur of meer reist een reiziger in treinklasse tweede klasse of treinklasse eerste klasse.
Eis 16.17	Bij treinreizen die in het buitenland aanvangen reist een reiziger in de treinklasse eerste klasse of businessclass
Eis 16.18	Bij een groepsreservering de stoelen bij elkaar in dezelfde coupé gereserveerd
Eis 16.19	Bij nachttreinen reist een reiziger altijd in een slaapcouchette (single of double used as single).
Boottickets	
Eis 16.20	Bij vaarten met een nachtboot reist een reiziger altijd in een hut (single of double used as single).
Eis 16.21	Bij een reisduur van meer dan 4 uur heeft een reiziger, indien aanwezig, een hut tot zijn/haar beschikking (single of double used as single)
Eis 16.22	Een reiziger heeft indien aanwezig altijd toegang tot een business centre aan boord en de mogelijkheid gebruik te maken van de faciliteiten in dit business centre
Bustickets	
Eis 16.23	Bij een reisduur van minder dan 3 uur reist een reiziger in busklasse economy. Bij een reisduur van 3 uur of meer reist een reiziger in busklasse economy of comfort. Bij een reisduur van 5 uur of meer reist een reiziger in busklasse economy, comfort of business.
Eis 16.24	De reisduur bedraagt niet meer dan 6 uur, of de afstand bedraagt niet meer dan 700 km, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van de aanvrager.
Transfertickets	
Eis 16.25	De transfer moeten altijd voor 'private use' zijn dus geen 'shared transfers' tenzij de shared transfer bestaat uit eigen delegatieleden.
Auto/bus met chauffeur	
Eis 16.26	De chauffeur dient ten minste de Engelse taal in woord te beheersen.
Eis 16.27	De auto/bus dient over voldoende bagageruimte te beschikken voor de in de reisaanvra(a)g(en) aangegeven bagage
Eis 16.28	De auto/bus dient te beschikken over een ongevalle inzittende verzekering.
Eis 16.29	De chauffeur dient gedurende de periode waarin de auto/bus met chauffeur is

	gehuurd te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn en ingezet te kunnen worden voor het uitvoeren van ritten met in acht name van de in het betreffende land geldende reistijdenwet
Hotelovernachtingen	
Eis 16.30	De kosten per nacht voor een hotelvoucher moeten vallen binnen de marges van de prijzen zoals die op het moment van de reisaanvraag vermeld zijn op https://static.caorijk.nl/cao-web-production/uploads/document/file/d43d8ff5-7111-45f8-85f0-1d44e45a90ee/Prijslijst_verblijfkosten_buitenlandse_dienstreizen_per_1_januari_2021.pdf
Eis 16.31	Alle hotels zijn groene accommodaties.
Eis 16.32	Alle hotelkamers worden geboekt voor single use.
Eis 16.33	Alle hotelkamers vallen binnen de hotelkamertype standaard of deluxe
Eis 16.34	Alle hotels in Europa vallen binnen de hotelklasse 3 t/m 4 sterren. Alle hotels buiten Europa vallen binnen de hotelklasse 3 t/m 5 sterren
Eis 16.35	Alle hotels zowel binnen als buiten Europa bieden de mogelijkheid aan voor early check-in/late check-in; late check-out
Eis 16.36	Alle hotels zowel binnen als buiten Europa bieden een afgesloten 'luggage store' aan.
Eis 16.37	Indien het hotel beschikt over een business center voor hotelgasten dan dient de reiziger hiervan gebruik te kunnen maken.
Eis 16.38	Alle hotels zowel binnen als buiten Europa bieden kosteloos Wifi netwerk aan

Eisen 17. Ondersteunende missiedienstverlening	
Eis 17.1	De aanvrager dient bij het plaatsen van een opdracht tot ondersteunende missiedienstverlening tenminste de volgende informatie te verstrekken: • Naam aanvrager • Contactgegevensaanvrager <u>In het geval van visumdienstverlening</u> • Land waarvoor het visum verzorgt dient te worden • Voornamen (voluit) en achternaam reiziger(s) • Geboortedatum reiziger(s) • Geboorteplaats reiziger(s) • Nummer Identiteitsbewijs reiziger(s) • Geldigheid identiteitsbewijs reiziger(s) • Afgifte datum en plaats van afgifte identiteitsbewijs reiziger(s) • Nationaliteit reiziger(s) • Contactgegevens reiziger(s) (tenminste e-mailadres en telefoonnummer) • Vertrekdatum betreffende reis • Aankomst datum betreffende land • Verblijfsduur in betreffende land • Overige informatie die van belang is voor de visumdienstverlening <u>In het geval van een restaurantreservering</u> • Locatie (plaats, wijk) • Type restaurant (prijsklasse, soort keuken, casual/business etc.) • Voorkeur specifiek restaurant (optioneel)

	• Datum reservering • Tijdstip reservering • Aantal personen • Diëten (optioneel) • Voorkeuren (aparte ruimte, een/meerdere tafels, à la carte/vast menu) In het geval van een reisbegeleiding • Locatie • Periode • Aantal personen • Uitgebreide beschrijving van de inhoud van de gewenste reisbegeleiding
Visumdienstverlening	
Eis 17.2	Een nadere opdracht voor visumdienstverlening kan gegeven worden bij boeking, of na boeking, mits de periode tussen het verstrekken van de nadere opdracht en de aanvang minimaal de doorlooptijd voor het (met spoed) aanvragen van het betreffende visum zoals aangegeven door het betreffende land, vermeerderd met twee werkdagen bedraagt.
Eis 17.3	Visumdienstverlening bestaat uit het van a tot z te begeleiden van de visumaanvraag. Dit houdt in elk geval in: • Ondersteuning van de aanvraagprocedure ◦ Advisering ◦ Verstrekken van de in te vullen documenten ◦ Overzicht benodigde documenten (aanvraagdocumenten, grensdocumenten, paspoort, pasfoto's etc.) ◦ Controleren complete visumaanvraag op correctheid en volledigheid en indien nodig aan (laten) passen/vullen. • Versturen complete visumaanvraag aan de ambassade/consulaat van het betreffende land. • Verzending van het paspoort met visum naar de reiziger • Bewaking van de doorlooptijd zodat het visum tijdig in bezit is van de reiziger
Eis 17.4	De aanvrager/reiziger is verantwoordelijk voor het tijdig verzenden van alle benodigde documenten naar opdrachtnemer. Dit betekent dat opdrachtnemer alle benodigde documenten (compleet en correct) uiterlijk de doorlooptijd vermeerderd met twee werkdagen voor vertrek van de reiziger in zijn bezit dient te hebben.
Eis 17.5	Verzending van de documenten dient plaats te vinden middels aangetekende post of de inzet van een koerier. Indien de inzet van een koerier noodzakelijk is voor het tijdig aanvragen van het visum als gevolg van het niet tijdig correct en compleet aanleveren van alle documenten bij opdrachtnemer mogen deze kosten één op één worden doorbelast aan de PNB.
Restaurantreserveringen	
Eis 17.6	Een restaurantaanvraag kan tot vijf uur voor de gewenste reserveringsdatum – en tijd geplaatst worden.
Eis 17.7	Een restaurantvoorstel bevat tenminste de volgende gegevens: • Adresgegevens • Type restaurant (prijsklasse, soort keuken, casual/business etc.) • Datum reservering • Tijdstip reservering

	• Aantal personen • Overzicht diëten waaraan wordt voldaan • Overzicht overige voorkeuren in reserveringsaanvraag waaraan voldaan wordt • Duur reserveringsoptie (minimaal drie werkdagen, tenzij de termijn tussen de aanvraag en de datum waarvoor de reserveringsaanvraag gemaakt moet worden korter is dan drie werkdagen, in dat geval dient de optie geldig te zijn tot 4 uur aanvang van de reservering).
Eis 17.8	Opdrachtnemer doet binnen twee dagen na ontvangst van de restaurantaanvraag een restaurantvoorstel. Indien de termijn tussen het plaatsen van de restaurantaanvraag en de reserveringsdatum en -tijdstip minder dan 2,5 dag bedraagt dan dient opdrachtnemer het restaurantvoorstel zo snel mogelijk, doch uiterlijk een vier uur voor de gewenste reserveringsdatum en -tijd, te doen
Eis 17.9	Een restaurantvoorstel bevat tenminste drie beschikbare restaurants waarop een reserveringsoptie is genomen en welke voldoen aan de voorwaarden zoals opgenomen in de restaurantaanvraag.
Eis 17.10	Een restaurantvoorstel bevat enkel restaurants die de mogelijkheid bieden te betalen met een Euromastercard.
Eis 17.11	Een restaurantvoorstel bevat enkel restaurants die de mogelijkheid bieden tot het serveren van maaltijden afgestemd of reguliere diëten (o.a. glutenvrij, lactosevrij, koolhydraatarm), vegetarische en veganistische maaltijden.
Eis 17.12	Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van aanvrager een (optie op een) restaurantvoorstel om te zetten in een definitieve boeking.
Eis 17.13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de contacten met het geboekte restaurant
Eis 17.14	Een verzoek tot boeking mag enkel in behandeling genomen worden indien dit een schriftelijk verzoek van aanvrager betreft.
Eis 17.15	Een boeking wordt binnen twee uur schriftelijk bevestigd middels een boekingsbevestiging aan de aanvrager voorzien van tenminste de gegevens zoals opgenomen in het gekozen reisvoorstel.
Reisbegeleiding	
Eis 17.16	Een aanvraag tot reisbegeleiding kan tot drie werkdagen voor aanvang van de reisbegeleiding worden geplaatst.
Eis 17.17	In een aanvraag tot reisbegeleiding wordt de duur (gehele reis of een deel van de reis) van de reisbegeleiding aangegeven.
Eis 17.18	Voor het offreren van de kosten voor reisbegeleiding gelden de eisen die ook gelden voor offertes met betrekking tot aanvullende opdrachten, met dien verstande dat de termijn van tien werkdagen voor het uitbrengen van een offerte bij aanvragen waarvan de aanvang van de reisbegeleiding start binnen twaalf werkdagen maximaal twee werkdagen bedraagt.
Eis 17.19	Voor de facturatie van de kosten voor reisbegeleiding gelden de eisen die ook gelden voor facturatie van aanvullende opdrachten
Eis 17.20	Een reisbegeleider dient minimaal de Engelse taal in woord en geschrift te beheersen, tenzij in de aanvraag is aangegeven dat de reisbegeleider ook nog de taal van het land zelf en/of Nederlands dient te beheersen.
Eis 17.21	Een reisbegeleider is bekend met het land en de stad waarvoor de

	reisbegeleiding wordt ingezet.
Eis 17.22	De reisbegeleider is in geval van calamiteiten het eerste aanspreekpunt voor zowel opdrachtnemer als de reiziger/aanvrager.
Eis 17.23	De reisbegeleider is voor calamiteiten dag en nacht bereikbaar gedurende de duur van de reisbegeleiding
Eis 17.24	In het geval van calamiteiten gemeld door opdrachtnemer aan de reisbegeleider neemt de reisbegeleider direct persoonlijk of telefonisch contact op met de aanvragen ten einde de calamiteit en de (eventueel) te nemen acties te bespreken.