

**BIJLAGE 14 - CONCEPT DOSSIER
AFSPRAKEN EN PROCEDURES**

**BEHOREND BIJ RAAMOVEREENKOMST
REISAGENT**

TUSSEN

**HOGESCHOOL ROTTERDAM
(HIERNA: OPDRACHTGEVER)**

EN

XXXXXX(NAAM OPDRACHTNEMER)

Versiebeheer

Versie	Status	Datum	Auteur	Aanpassingen

Distributielijst

Naam	Functie	Organisatie

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Overeenkomsten	5
1.2	Documentbeheer	5
1.3	Geldigheidsperiode	5
1.4	Kosten	5
2	Contactpersonen	6
	Contactpersonen Hogeschool Rotterdam	6
	Contactpersonen Dienstverlener	6
3	Rapportage	7
3.1	Afspraken rondom rapportages	7
3.2	Rapportages	7
4	Communicatie	8
4.1	Contactpersoon	8
4.2	Overleg	8
4.2.1	Operationeel Overleg	9
4.2.2	Tactisch overleg	10
4.2.3	Overige formele overleggen	10
4.3	Managementinformatie	11
5	Overige afspraken	14

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

1 Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (hierna te noemen "DAP") beschrijft de uitvoeringsafspraken, werkprocessen en procedures tussen Hogeschool Rotterdam en **Naam Dienstverlener** (hierna te noemen "Dienstverlener").

1.1 Overeenkomsten

Deze DAP is van toepassing op de volgende overeenkomst:

- Reisagent, 2021/OEO/EU/022

De DAP richt zich op operationele afspraken van de overeengekomen dienstverlening zoals het inrichten van rapportages, overlegstructuren, contactpersonen, werkprocessen en procedures. Indien er tussen de DAP, de overeenkomst, de addenda en het bestek verschillen bestaan, prevaleert de laatste geaccordeerde versie van de DAP. In het geval van andere tegenstrijdigheden tussen de DAP, de overeenkomst, de addenda en/of het bestek is de rangorde van documenten actief, zoals in de Overeenkomst is aangegeven.

1.2 Documentbeheer

Wijzigingen worden in het Tactisch Overleg besproken en besluitvorming over aanpassingen vindt in principe ook plaats binnen het Tactisch Overleg. Een gewijzigde DAP wordt voorzien van een nieuw versienummer die schriftelijk wordt geaccordeerd door de bevoegde personen. Een nieuwe versie van de DAP wordt verzonden aan de contactpersonen van Hogeschool Rotterdam en de Dienstverlener. **Hogeschool Rotterdam** is verantwoordelijk voor het onderhouden en up to date houden van dit document. Nadere afspraken worden hierover gemaakt gedurende de implementatiefase.

1.3 Geldigheidsperiode

Dit document is geldig gedurende de gehele looptijd van de tussen partijen afgesloten Overeenkomst, inclusief eventueel onderliggende nadere overeenkomsten en/of opdrachten.

1.4 Kosten

De kosten van de activiteiten die uit deze DAP voortvloeien, zijn onderdeel van de prijs welke is overeengekomen in de Overeenkomst.

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

2 Contactpersonen

Contactpersonen Hogeschool Rotterdam

Rol		Naam	Afdeling	Telefoonnummer	E-Mail
Contracteigenaar					

Contactpersonen Dienstverlener

Rol	Naam	Bedrijf	Telefoonnummer	E-Mail
Contracteigenaar				

Gedurende de implementatiefase zal dit nader met elkaar worden afgestemd.

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

3 Rapportage

Voor een optimale dienstverlening, is het noodzakelijk dat Hogeschool Rotterdam eenduidige, juiste informatie verkrijgt over de dienstverlening van de Dienstverlener. In dit hoofdstuk zijn de rapportages beschreven.

3.1 Afspraken rondom rapportages

Rapportages worden door de Dienstverlener opgesteld en worden in een actueel format (**BESCHRIJF FORMAT**) per **BESCHRIJF MEDIUM** aangeleverd. In onderstaande paragrafen staat een nadere uitwerking van de rapportages. Partijen kunnen aanvullende rapportages overeenkomen. Zie paragraaf 4.3 Managementinformatie welke rapportages HR wil ontvangen. Gedurende de implementatiefase worden afspraken rondom rapportages verder met elkaar afgestemd.

3.2 Rapportages

Zie paragraaf 4.3 voor toelichting op onderstaande rapportages.

Naam rapportage	Pre-trip informatie
Frequentie	Bijvoorbeeld: 1x per maand
Deadline oplevering	Bijvoorbeeld: Iedere 5 ^e werkdag van de maand
Te versturen aan	Beschrijf rollen
Te behandelen in	Operationeel Overleg / Tactisch Overleg / Strategisch Overleg
Bijzonderheden	Beschrijf eventuele bijzonderheden of aanvullende afspraken
Inhoud	Beschrijf hier puntsgewijs de inhoud

Naam rapportage	Maandrapportage
Frequentie	Bijvoorbeeld: 1x per maand
Deadline oplevering	Bijvoorbeeld: Iedere 5 ^e werkdag van de maand
Te versturen aan	Beschrijf rollen
Te behandelen in	Operationeel Overleg / Tactisch Overleg / Strategisch Overleg
Bijzonderheden	Beschrijf eventuele bijzonderheden of aanvullende afspraken
Inhoud	Beschrijf hier puntsgewijs de inhoud

Naam rapportage	Kwartaalrapportage
Frequentie	Bijvoorbeeld: 1x per maand
Deadline oplevering	Bijvoorbeeld: Iedere 5 ^e werkdag van de maand
Te versturen aan	Beschrijf rollen
Te behandelen in	Operationeel Overleg / Tactisch Overleg / Strategisch Overleg
Bijzonderheden	Beschrijf eventuele bijzonderheden of aanvullende afspraken
Inhoud	Beschrijf hier puntsgewijs de inhoud

Naam rapportage	Jaarrapportage
Frequentie	Bijvoorbeeld: 1x per maand
Deadline oplevering	Bijvoorbeeld: Iedere 5 ^e werkdag van de maand
Te versturen aan	Beschrijf rollen
Te behandelen in	Operationeel Overleg / Tactisch Overleg / Strategisch Overleg
Bijzonderheden	Beschrijf eventuele bijzonderheden of aanvullende afspraken
Inhoud	Beschrijf hier puntsgewijs de inhoud

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

4 Communicatie

4.1 Contactpersoon

Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Raamovereenkomst.

De accountmanager is de verantwoordelijke en gesprekspartner voor wat betreft onder andere:

- Continue afstemming over operationele zaken, lopende projecten, verbeteringstrajecten, leveranciersprestatie, enzovoort;
- De voor Hogeschool Rotterdam te leveren managementinformatie;
- De commerciële en contractuele afspraken;
- Bewaking van leveranciersafspraken;
- De kwaliteit van de Dienstverlening inclusief de klachtafhandeling;
- Bewaking en rapportage van procesverbeteringen;
- Relevante informatie over de laatste ontwikkelingen in de reisbranche in de breedste zin van het woord (operationeel, tactisch en strategisch);
- Optimalisatie adviezen.

De accountmanager handelt proactief ten aanzien van de voortgang van de Dienstverlening (inclusief eventuele problemen) en zorgt voor een uitstekende communicatie tussen Hogeschool Rotterdam en Opdrachtnemer. De accountmanager van de Opdrachtnemer heeft een ruime ervaring met de tactische en operationele aspecten van de Dienstverlening en heeft binnen de organisatie van de Opdrachtnemer voldoende autoriteit om de vereiste Dienstverlening te bewerkstelligen.

De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende

4.2 Overleg

Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De volgende overlegvormen worden onderscheiden:

- 1) Het eerste half jaar dient er maandelijks een formeel overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens het maandelijks overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: beoordeling van de kwaliteit van de Dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde Opdrachten, voortgang en eventuele knelpunten van lopende Opdrachten. Van het maandelijks overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen een (1) week na het maandelijks overleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt.
- 2) Na de eerste 6 contractmaanden worden de overlegmomenten per kwartaal ingepland. Per kwartaal dient formeel overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

het kwartaaloverleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: managementrapportage, beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken aan de hand van SLA. Van het kwartaaloverleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt.

- 3) Vanaf het tweede jaar dient één keer per jaar (uiterlijk 4 maanden voor afloop van de dan geldende einddatum van de Raamovereenkomst) formeel overall overleg plaats te vinden tussen de directie en de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de verantwoordelijk directeur/manager en contactpersonen en verantwoordelijk manager van Opdrachtgever. Bij de afstemming over de Raamovereenkomst dient vastgelegd te worden welke persoon vanuit Opdrachtnemer de vertegenwoordiging op directieniveau zal verzorgen. Deze persoon dient op directieniveau vertegenwoordigingsbevoegd te zijn. Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:
- Evalueren van de geleverde prestaties;
 - Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen;
 - Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie / kostenverlaging;
 - Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode / contractjaar;
 - Veranderingen in de organisatie, zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer;
 - Kwaliteit van en tevredenheid over de dienstverlening;
 - Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst.

De verslaglegging is aan Opdrachtgever en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan Opdrachtnemer.

Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

4.2.1 Operationeel Overleg

Het Operationeel Overleg is veelal gericht op inhoud en de dagelijkse zaken van activiteiten en afspraken binnen de overeenkomst. Het doel is zekerstellen van een soepel verloop van de dagelijkse gang van zaken en dat de Dienstverlener de overeengekomen dienstverlening volgens afspraak en verwachting levert. Het gaat hierbij om het tijdig en inhoudelijk bespreken van wijzigingen, problemen, KPI's, processen, etc.

	Hogeschool Rotterdam	Dienstverlener
Deelnemers	- Contractbeheerder (voorzitter) - Inhoudelijke experts - Functie invullen	<i>Functie invullen</i>
Frequentie	Minimaal 1 keer per maand	
Onderwerpen en beslispunten	Voeg hier de onderwerpen en beslispunten toe, die in het overleg besproken moeten worden. Voorbeeld: - Lopende projecten - Terugblik escalaties - Operationele zaken - Offertes, facturen, ed. - Rapportage - Detail SLA's, KPI's, ed.	

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

Escalatiniveau	Tactisch escalatie niveau	
Deliverables	Voeg hier de deliverables die in dit overleg besproken worden. Voorbeelden: - Notulen overleg - Actie- en besluitenlijst	

4.2.2 Tactisch overleg

In het Tactisch Overleg wordt vanuit een helicopterview naar de dagelijkse gang van zaken gekeken. Het doel is enerzijds de afgelopen periode te bespreken en te beoordelen en anderzijds te bespreken welke optimalisaties in de overeenkomst kunnen plaatsvinden. In dit overleg wordt besloten over aanpassingen in de DAP.

	Hogeschool Rotterdam	Dienstverlener
Deelnemers	- Teamleider / procesmanager - Contractmanager (voorzitter) - Functie invullen	- Functie invullen
Frequentie	1 keer per kwartaal	
Onderwerpen en beslispunten	Voeg hier de onderwerpen en beslispunten toe, die in het overleg besproken moeten worden. Voorbeeld: - Contractuele zaken en wijzigingen - Terugblik escalaties - Overall performance - Sturingsaspecten - Kwaliteit - Wijzigingen DAP - Ingebrachte punten uit het Operationeel Overleg	
Escalatiniveau	Strategisch escalatie niveau	
Deliverables	Voeg hier de deliverables die in dit overleg besproken worden. Voorbeelden: - Notulen overleg - Actie- en besluitenlijst	

4.2.3 Overige formele overleggen

In bijzondere gevallen kunnen periodiek terugkerende andere formele overleggen plaatsvinden. In onderstaand schema zijn deze uitgewerkt.

	Hogeschool Rotterdam	Dienstverlener
Deelnemers	- Contractbeheerder (voorzitter) - Inhoudelijke experts - Functie invullen	Functie invullen

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

Frequentie	1 keer per maand
Onderwerpen en beslispunten	Voeg hier de onderwerpen en beslispunten toe, die in het overleg besproken moeten worden. Voorbeeld: - Lopende projecten - Terugblik escalaties - Operationele zaken - Offertes, facturen, ed. - Rapportage - Detail SLA's, KPI's, ed.
Escalatieniveau	Tactisch escalatie niveau
Deliverables	Voeg hier de deliverables die in dit overleg besproken worden. Voorbeelden: - Notulen overleg - Actie- en besluitenlijst

4.3 Managementinformatie

Adequate managementinformatie is voor Hogeschool Rotterdam noodzakelijk voor de uitvoering van het Reisbeleid en het doorlopen van de interne processen. Hiervoor is op meerdere niveaus managementinformatie noodzakelijk.

Pre-trip informatie

De "Pre-Trip" managementinformatie geeft op dagelijkse basis een inzicht van Reizen die nog plaats moeten vinden. Deze informatie kan op elk gewenst moment of in ieder geval dagelijks, digitaal beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer.

Actuele status informatie

De "Actuele status" managementinformatie geeft de mogelijkheid om, bijvoorbeeld in geval van calamiteiten, direct te beschikken over informatie welke Reizigers zich waar bevinden en/of onderweg zijn. Deze informatie wordt op verzoek van de contactpersonen van Hogeschool Rotterdam op ad-hoc basis (24/7) verstrekt.

De informatie moet Hogeschool Rotterdam in staat stellen om binnen een zeer korte tijd een nauwkeurig inzicht te krijgen over waar haar Reizigers zich bevinden. Betreffende informatie moet alle noodzakelijke details bevatten zoals gedetailleerde reis- en accommodatiegegevens per locatie, gebied, organisatieonderdeel of als totaal voor Hogeschool Rotterdam kunnen worden geleverd.

Maandrapportage

De informatie over de reisomzet betreft enerzijds een beknopt overzicht van de Reizen en daarnaast een detailoverzicht op transactieniveau van alle gereserveerde Reizen.

Het detailoverzicht wordt in elektronische vorm (Microsoft Excel) minimaal één keer per maand en binnen vijf werkdagen na het eind van de maand verstrekt aan CoIA Travel.

Kwartaalrapportage

Per kwartaal dient door de Opdrachtnemer een rapportage gemaakt te worden, waarbij een maandelijkse cumulatieve totalisering wordt toegepast. Deze rapportage dient een goed overzicht te

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

bieden van de reisomzet, reispatronen, besparingen en andere informatie om Hogeschool Rotterdam te informeren. De kwartaalrapportage moet binnen één maand na afloop van ieder kwartaal digitaal worden aangeboden.

Jaarrapportage

Per kalenderjaar dient de rapportage vergezeld te gaan van een jaarverslag over de Dienstverlening van de Opdrachtnemer over dezelfde periode en met een vooruitblik voor het komende kalenderjaar.

De jaarrapportage bevat minimaal de volgende managementinformatie/gegevens:

1. Basisgegevens

- alle gegevens zoals op ook op de factuur vermeld;
- referentienummer, vertrekdatum, Aanvrager van Reisreservering;
- naam Reiziger, organisatieonderdeel, afdeling, projectreferentie, overige referentiecodes;
- reden reis en karakter reis (combinatie privé/partner);
- categorie reizen (luchtvaart, trein, autohuur, et cetera);
- route: vertrek, aankomst en hoofdbestemming, traject (route in airport codes), land, regio;
- reserveringsdata: datum reservering/uiteerste ticketdatum;
- reisdata: vertrekdatum/aankomstdatum;
- klasse (business/economy)/tarief en boekingsklasse;
- reisafstand in kilometers per middel van vervoer;
- reisduur;
- hotel/accommodatie gegevens;
- CO2.

2. Detailgegevens

- aantal tickets;
- soort ticket/prijs (tarief Hogeschool Rotterdam of Opdrachtnemer/markttarief/overig);
- GDS/non-GDS/NDC;
- ticketnummer; PNR (referentie in reserveringssysteem).

3. Prestatiegegevens

- gemiste besparing ten opzichte van Reisbeleid;
- reden gemiste besparing (standaard codes in overleg met Hogeschool Rotterdam);
- referentie tarief (standaard tarief in overleg met Hogeschool Rotterdam);
- door medewerker uitgevoerde wijzigingen op originele prijs;
- kostenmutaties als gevolg van reismutaties;
- gerealiseerde besparing;
- afwijkingen van reisbeleid (standaard codes in overleg met Hogeschool Rotterdam) met specificatie indien van toepassing.

4. Financiële gegevens

- factuurdatum;

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

- factuurnummer;
- soort factuur (debet/ credit met verwijzing naar oorspronkelijke factuur);
- totaal factuurbedrag;
- prijs Leverancier;
- Btw;
- taxes/belastingen (gespecificeerd naar soort);
- service-/transactievergoeding Opdrachtnemer (gespecificeerd).

Leveranciersinformatie

Informatie ten behoeve van het maken en bewaken van prijsafspraken met Leveranciers. Dit betreft reguliere of ad-hoc rapportage over de omzetten en aandeel in het reisvolume van Leveranciers bij Hogeschool Rotterdam. Onderdeel van deze informatie is de standaard informatie die ten behoeve van Leveranciers voor de uitvoering van Hogeschool Rotterdam-overeenkomsten met Leveranciers is vereist.

Verzekeringsinformatie

Voor de door Hogeschool Rotterdam afgesloten reisverzekering dient de Opdrachtnemer informatie te verstrekken omtrent de werkelijke reisdagen.

Informatie betreffende Persoonsgegevens

Opdrachtnemer verstrekt aan Hogeschool Rotterdam een overzicht van de aan (een) derde(n) verstrekte Persoonsgegevens en/of de grondslag van een verzoek om Persoonsgegevens binnen vijf werkdagen nadat Hogeschool Rotterdam daarom heeft verzocht.

De Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Hogeschool Rotterdam kosteloos ad-hoc rapportages te verstrekken.

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

5 Overige afspraken

.....

.....

.....

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt.

Datum:

Datum:

[Opdrachtnemer]

Stichting Hogeschool Rotterdam

.....
Handtekening

.....
Handtekening

[Naam]

[Naam]

[Functie]

[Functie]

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR: