

BIJLAGE 6: EISEN

Bijlage behorende bij de Europese aanbesteding Reisagent van Hogeschool Rotterdam met kenmerk 2021/OEO/EU/022

Dit document betreft een overzicht van de door Hogeschool Rotterdam gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Reisagent.

1.1. Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet verder in behandeling genomen en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1.2. Invulinstructie

In het geval uw product en/of dienst aan een eis voldoet, dient u dit te bevestigen door "Ja" in te vullen in de derde kolom van iedere tabel. Voldoet u niet, vult u dan 'Nee' in. Zodra de lijst volledig is ingevuld, ondertekent u de lijst en voegt u deze toe aan uw Inschrijving.

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
1.	Algemene eisen	
1.1	Inschrijver gaat akkoord met de in het Aanbestedingsdocument gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.	Ja ☐ Nee ☐
1.2	Door het indienen de Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de Raamovereenkomst, verwerkersovereenkomst en wachtkamerovereenkomst, zoals deze na de (laatste) Nota van inlichtingen door Hogeschool Rotterdam is vastgesteld.	Ja ☐ Nee ☐
1.3	De Opdrachtnemer is in staat en bereid uitvoering te geven aan het Reisbeleid van Hogeschool Rotterdam, zal dit daadwerkelijk uitvoeren en rapporteert tijdig over eventuele afwijkingen ten aanzien van het Reisbeleid. Het Reisbeleid kan te allen tijde door Hogeschool Rotterdam worden aangepast aan veranderende omstandigheden. Opdrachtnemer gaat bij voorbaat akkoord met deze wijzigingen, waarvan zij tijdig door Hogeschool Rotterdam op de hoogte zal worden gesteld.	Ja ☐ Nee ☐
2.	Eisen aan de dienstverlening	
2.1	De Opdrachtnemer voert alle operationele activiteiten uit, die met de gevraagde Dienstverlening samenhangen, uitgezonderd die diensten die door Hogeschool Rotterdam zelf worden verzorgd. In deze hoedanigheid is de Opdrachtnemer de intermediair tussen Hogeschool Rotterdam en Leveranciers van reis- en verblijfsfaciliteiten.	Ja ☐ Nee ☐

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
2.2	Opdrachtnemer zorgt dat zij ten aanzien van Leveranciers (luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen, hotels, et cetera) van de best passende reisvoorwaarden en prijzen gebruik maakt. Voor de verwerving van deze diensten dient te allen tijde algehele concurrentie te worden gesteld. Opdrachtnemer is jegens Hogeschool Rotterdam volledig transparant en professioneel ten aanzien van de betreffende af te nemen en/of afgenomen diensten van Leveranciers. Opdrachtnemer garandeert onder andere dat: • Bij iedere boeking alle beschikbare reismogelijkheden (Leveranciers) worden overwogen. • Conform de uitgangspunten van het van toepassing zijnde Reisbeleid de meest doelmatige en economische keuzes uit de alternatieven worden voorgelegd. • Gebruik gemaakt wordt van betrouwbare Leveranciers. Niet goedgekeurde Leveranciers betreffen onder andere Leveranciers die staan vermeld op de algemene EU "airline ban list" (http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_nl.htm) en op een eventuele eigen lijst van Hogeschool Rotterdam die gedurende de Raamovereenkomst kan worden opgesteld (en ter beschikking zal worden gesteld aan Opdrachtnemer); • De voorwaarden en de prijzen van de (meest doelmatige en economische) reismogelijkheden, passend binnen het Reisbeleid van Hogeschool Rotterdam, één op één van de Leverancier aan Hogeschool Rotterdam worden doorgegeven (onder aftrek van alle kortingen en zonder meerprijs/opslagen, anders dan door partijen onder de Raamovereenkomst overeengekomen); • Zij beschikt over systemen en processen die bovenstaande garanties kunnen en maximaal zullen ondersteunen; • De keuze voor de aan Hogeschool Rotterdam voor te leggen reis en alternatieven uitsluitend zal zijn gebaseerd op voordelen die volledig ten gunste zijn en/of komen van Hogeschool Rotterdam, en dat Leveranciersinkomsten de keuze van de aangeboden reis en alternatieven niet beïnvloeden. Wanneer er voor Hogeschool Rotterdam speciale condities beschikbaar zijn of als Hogeschool Rotterdam zelf condities afsprekt met Leveranciers, zal de Opdrachtnemer zorgdragen dat deze condities onverkort worden opgenomen in de gebruikte systemen en conform de hiervoor geldende voorwaarden in de keuze van reismogelijkheden worden meegenomen.	Ja ☐ Nee ☐

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
2.3	De Opdrachtnemer verzorgt met betrekking tot vliegreizen de volgende diensten: advisering en informatieverstrekking over Reizen, uitbrengen van Reisovertes, vastleggen van Reisreserveringen, boeken, wijzigen en annuleren van Reizen bij Leveranciers, afhandeling van Transacties, één en ander met in achtneming van: • Reisalalternatieven - De Opdrachtnemer biedt reismogelijkheden aan conform het van toepassing zijnde Reisbeleid. Naast de best passende reismogelijkheid worden, indien beschikbaar en conform het Reisbeleid, minimaal twee alternatieve reismogelijkheden aangeboden met betere (financiële en duurzamere) condities (die kunnen worden verkregen door toepassing van bijvoorbeeld: alternatieve reistijden, tussenstops, alternatieve route, additionele overnachting en eventueel alternatief (duurzaam) vervoermiddel); • Alle mogelijkheden - Bij het aanbieden van reisalalternatieven worden alle reismogelijkheden aangeboden. Hiertoe behoren ook, maar niet uitsluitend, low-cost carriers, pex-tarieven, eigen tarieven van Opdrachtnemer, alternatieve luchthavens en speciale aanbiedingen. Bij het aanbieden van reisalalternatieven moet in het kader van doelmatigheid een duidelijk inzicht worden gegeven in de condities c.q. consequenties van het gebruik van dit soort dienstverlening; • Creativiteit - De Opdrachtnemer maakt voor het vinden van de beste condities gebruik van de mogelijkheden die er bestaan voor gebruik van tickets met speciale condities, in de industrie bekend als "Smart" of "Creative" ticketing. Het reisbureau is in staat om op een creatieve manier de beste route voor te stellen bij complexe reisaanvragen. • Tariefbewaking - Tussen het maken van een reservering en het moment van reizen, zal Opdrachtnemer de reservering actief bewaken op het ter beschikking komen van betere condities. • Speciale dienstverlening (upgrades, membership cards, VIP service, et cetera) - De Opdrachtnemer spant zich in alle gevallen tot het uiterste in voor het verkrijgen van speciale dienstverlening.	Ja ☐ Nee ☐
2.4	De Opdrachtnemer verzorgt met betrekking tot buitenlandse treinreizen de volgende diensten: advisering en informatieverstrekking over Reizen, uitbrengen van Reisovertes, vastleggen van Reisreserveringen, boeken, wijzigen en annuleren van Reizen bij Leveranciers, afhandeling van Transacties, één en ander met in achtneming van: • <u>Reisalalternatieven</u> De Opdrachtnemer biedt reismogelijkheden aan conform het van toepassing zijnde Reisbeleid. Naast de best passende reismogelijkheid worden, indien beschikbaar, minimaal twee alternatieve reismogelijkheden aangeboden met betere (financiële) condities (die kunnen worden verkregen door toepassing van	Ja ☐ Nee ☐

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
	bijvoorbeeld: alternatieve reistijden, overstappen, alternatieve route, additionele overnachting en eventueel alternatief vervoermiddel). • <u>Alle mogelijkheden</u> Bij het aanbieden van reisalternatieven worden alle reismogelijkheden aangeboden. Hiertoe behoren ook, maar niet uitsluitend, eigen tarieven van de Opdrachtnemer, alternatieve vertrek en aankomstpunten en speciale aanbiedingen. Bij het aanbieden van dit soort reisalternatieven moet in het kader van doelmatigheid een duidelijk inzicht worden gegeven van de condities c.q. consequenties van het gebruik van dit soort dienstverlening. • <u>Tariefbewaking</u> Tussen het maken van een reservering en het moment van reizen, zal Opdrachtnemer de reservering actief bewaken op het ter beschikking komen van betere condities. • <u>Speciale dienstverlening (upgrades, Membership Cards, VIP service)</u> De Opdrachtnemer spant zich in alle gevallen tot het uiterste in voor het verkrijgen van speciale dienstverlening. Hogeschool Rotterdam behoudt zich het recht voor om, naast de door Opdrachtnemer geleverde Dienstverlening, gebruik te maken van alternatieve mogelijkheden (bijvoorbeeld maar niet gelimiteerd tot de NS business card) voor het verzorgen van treinreizen op het moment dat deze beschikbaar komen en/of passender zijn dan betreffende Dienstverlening door Opdrachtnemer.	
2.5	De Opdrachtnemer verzorgt met betrekking tot hotels, pensions en overige accommodaties de volgende diensten: advisering en informatieverstrekking over Reizen, uitbrengen van Reisoffertes, vastleggen van Reisreserveringen, boeken, wijzigen en annuleren van Reizen bij Leveranciers, afhandeling van Transacties, één en ander met in achtneming van: <u>Alle mogelijkheden</u> Bij het aanbieden van (hotel)accommodaties worden alle mogelijkheden aangeboden. Hiertoe behoren ook, maar niet uitsluitend, GDS/CRS (Global Distribution System/Computer Reservation System) hotels, pensions, markttarieven, eigen afspraken en tarieven van Hogeschool Rotterdam, eigen tarieven van Opdrachtnemer en speciale aanbiedingen. Voor conferenties waarbij sprake is van speciale tarieven voor deelnemers voor hotel en accommodatie, dient het reisbureau dit tevens te kunnen boeken en betalen. Bij het aanbieden van alternatieven moet in het kader van doelmatigheid een duidelijk inzicht worden gegeven van de condities c.q. consequenties van het gebruik van dit soort dienstverlening (bijvoorbeeld annuleringsregeling, no-show, in/ex maaltijden).	Ja ☐ Nee ☐

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
	De Opdrachtnemer biedt accommodaties bij (zaken)hotels die beschikken over faciliteiten gericht op zakelijk gebruik en zijn gelegen in het maatschappelijk verkeer algemeen aanvaarde 'nette en goede buurten'. Accommodaties moeten voorts voldoen aan de voor Hogeschool Rotterdam geldende criteria: • Moeten via de Opdrachtnemer kunnen worden gefactureerd en gegarandeerd; of • Conform het Reisbeleid. Hogeschool Rotterdam behoudt zich het recht voor, naast de door Opdrachtnemer te bemiddelen accommodatie, ook zelf een accommodaties te verzorgen dan wel te laten verzorgen door een ontvangende partij. In andere gevallen dient de Opdrachtnemer in alle bestemmingen van Hogeschool Rotterdam buiten Nederland accommodaties te kunnen verzorgen tegen de beste condities die in de markt beschikbaar zijn en in overeenstemming met het Reisbeleid.	
2.6	De Opdrachtnemer verzorgt met betrekking tot huur van vervoersmiddelen de volgende diensten: informatieverstrekking over mogelijkheden voor huur, het uitbrengen van offerte aan Gebruikers, het reserveren, boeken, wijzigen en annuleren van vervoersmiddelen bij Leveranciers, één en ander met in achtneming van: • Reisalternatieven - De Opdrachtnemer biedt alternatieve reismogelijkheden aan conform het van toepassing zijnde Reisbeleid; • Verzekering - De verzekeringscondities voor huur van vervoermiddelen moeten vóóraf duidelijk aan de reiziger worden vermeld en dienen een all-in verzekering te bevatten; ○ CDW (Collision Damage Waiver) verzekering; betreft schade aan huurvoertuig; ○ TP (Theft Protection) verzekering; betreft diefstal van en uit de huurvoertuig; ○ Mogelijkheid afkoop eigen risico; ○ Glas, banden en bodemdekking. Milieueisen - Huurvoertuigen moeten voldoen aan de criteria die hiervoor zijn opgesteld door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (voorheen Agentschap NL) (http://www.pianoo.nl/duurzaaminkopen/productgroep-dienstauto) en eventueel toekomstige aanvullingen, op dit moment in EU-landen huurauto's met een verbruik dat lager dan of gelijk is aan het maximale verbruik zoals bepaald voor het energielabel B in Nederland (http://www.energielabel.nl/auto's/).	Ja ☐ Nee ☐

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
2.7	Voordat een Reis kan plaatsvinden wordt bij Opdrachtnemer door middel van een Aanvraag om een Reisoﬀerte gevraagd. Aanvragen moeten in ieder geval bij aanvang van de Raamovereenkomst op de volgende wijzen plaatsvinden: • Via een telefonische aanvraag; • Via een e-mailaanvraag. De feitelijk toe te passen wijze van Aanvraag wordt bij het implementeren van de Dienstverlening vastgesteld en kan te allen tijde door Hogeschool Rotterdam worden aangepast. Ongeacht de wijze van Aanvraag zal de Reisoﬀerte altijd op eenzelfde wijze door Opdrachtnemer dienen te worden verstrekt. Opdrachtnemer dient binnen zes (6) uur (Kantoortijden) na ontvangst van de Aanvraag een Reisoﬀerte uit te brengen. Voor spoed-Aanvragen (reismoment binnen 48 uur) dient per omgaande de Reisoﬀerte te worden uitgebracht. In de Reisoﬀerte dient alle relevante informatie te worden gegeven om de reiziger in het besluitvormingsproces te ondersteunen, doch voor iedere reismogelijkheid en alternatieven minimaal de volgende informatie: • Compleet reisschema; • Plaats van vertrek en aankomst; • Prijs met uitsplitsing van tarief en belastingen; • Voorwaarden/ condities (bijvoorbeeld mogelijkheid en voorwaarden voor wijziging, geldigheidsdatum, et cetera) inclusief een aanduiding van eventuele kosten; • Referentienummer van de Aanvraag; • Eventuele visum- en vaccinatieverplichting voor de gekozen bestemming(en); • Benoemen van additionele diensten (bijv. bagage + aantal kg, reserveren van zitplaats, maaltijden, etc.) Alle door Opdrachtnemer afgegeven Reisoﬀertes zullen, inclusief alle bijbehorende informatie, gedurende de duur van de Dienstverlening worden vastgelegd en op eerste aanvraag ter beschikking gesteld aan Hogeschool Rotterdam (dossiervorming).	Ja ☐ Nee ☐
2.8	Het proces van Aanvraag, Reisoﬀerte, Reisbevestiging en Reisreservering en afronding van Transacties dient altijd schriftelijk plaats te vinden met een uniek dossiernummer. Mondelinge (telefonische) contacten kunnen alleen worden toegepast als informatievraag en/of afstemming.	Ja ☐ Nee ☐
2.9	Het definitief reserveren/boeken van reizen kan uitsluitend plaatsvinden via een schriftelijke (e-mail) Reisbevestiging.	Ja ☐ Nee ☐

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
	Een Reisreservering kan alleen plaatsvinden indien en zodra Opdrachtnemer alle relevante informatie ten aanzien van facturering en informatievoorziening schriftelijk heeft ontvangen. In de Reisreservering zal de Opdrachtnemer altijd de uiterste ticketdatum toepassen om eventuele kosten voor wijzigingen, annuleringen et cetera te vermijden en in ieder geval te beperken, tenzij met de Aanvrager anders wordt overeengekomen. Opdrachtnemer dient binnen zes uur (Kantoortijden) na ontvangst van de Reisbevestiging de Reisreservering te bevestigen.	
2.10	Alle voor de reis benodigde reisbescheiden en informatie dienen uiterlijk drie werkdagen voor vertrek bij de Reiziger(s) of diens vertegenwoordiger in bezit te zijn, of zoveel eerder als nodig in verband met bepaalde specifieke vereisten voor de reis (bijvoorbeeld het verstrekken van reisinformatie aan de autoriteiten in de VS). Op verzoek moet Opdrachtnemer door Hogeschool Rotterdam verstrekte informatie op de reisbescheiden afdrukken c.q. meesturen. Bijvoorbeeld een brochure of mededeling.	Ja ☐ Nee ☐
2.11	Opdrachtnemer is verplicht altijd na te gaan of betaalde bedragen voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen van) tickets of annuleringen geheel of gedeeltelijk kunnen worden teruggevorderd, en zorgt ervoor dat deze terug te vorderen bedragen daadwerkelijk aan Hogeschool Rotterdam worden geretourneerd. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld de belastingen/taxes die op dergelijke tickets/coupons zijn doorbelast, ook als het ticket zelf niet terug te vorderen is. De Opdrachtnemer dient in de managementinformatie aan te tonen dat dit consequent gebeurt. In de informatie en factuur dient hierbij een referentie naar de oorspronkelijke factuur inclusief alle bijbehorende reisreferenties te worden gegeven.	Ja ☐ Nee ☐
2.12	De Opdrachtnemer informeert Contactpersonen en Reizigers van Hogeschool Rotterdam per SMS, mobiele website, app en/of e-mail over de status van de geboekte Reizen. Opdrachtnemer gebruikt Messenger of Amadeus voor reiswaarschuwingen via SMS.	Ja ☐ Nee ☐
2.13	Voor Hogeschool Rotterdam wordt een eigen "loket" ingericht waarvandaan Dienstverlening aan Hogeschool Rotterdam wordt geboden. Voor Hogeschool Rotterdam wordt een uniek telefoonnummer en e-mailadres ter beschikking gesteld en worden vaste contactpersonen aangewezen. Voor Aanvragers en Reizigers van Hogeschool Rotterdam wordt gedurende Kantoortijden volledige Dienstverlening geboden en 24/7 Dienstverlening voor die situaties waarin een Reiziger deze nodig heeft.	Ja ☐ Nee ☐

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
	Het is voor Aanvragers mogelijk Aanvragen voor reizen en verblijven 24/7 digitaal per email, alsook op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur per telefoon of met telefonische ondersteuning te doen. Het is mogelijk om, indien een Aanvraag complex blijkt, kosteloos telefonische ondersteuning van Opdrachtnemer te ontvangen.	
2.14	De Opdrachtnemer moet 24/7 bereikbaar zijn voor noodzakelijke Dienstverlening buiten de Kantoortijden. Deze dienst moet toegang hebben tot alle benodigde reisinformatie van Hogeschool Rotterdam ten einde adequaat hulpverlening aan reizigers te kunnen bieden en bijvoorbeeld wijzigingen in boekingen door te kunnen voeren. Deze Dienstverlening dient altijd in de Nederlandse en Engelse taal te kunnen worden uitgevoerd. De Dienstverlening buiten Kantoortijden geeft ook invulling aan Aanvragen, Reisoffertes, Reisbevestigingen en Reservering in geval van spoed.	Ja ☐ Nee ☐
2.15	De Opdrachtnemer stuurt reizigers die reizen naar medium / high risk destinations, pre-trip informatie ten aanzien van veiligheid.	Ja ☐ Nee ☐
2.16	De Opdrachtnemer moet 24/7 in geval van calamiteiten hulpverlening aan Reizigers van Hogeschool Rotterdam kunnen bieden. In geval van calamiteiten dient de Opdrachtnemer per omgaande contact op te nemen met de verantwoordelijke afdeling bij Hogeschool Rotterdam (CoIA) In geval van calamiteiten dient de Opdrachtnemer binnen 30 minuten na aanvraag een actueel beeld te kunnen verstrekken aan Hogeschool Rotterdam met de locaties waar zich Reizigers van Hogeschool Rotterdam bevinden, alsmede een overzicht van alle Reizen die binnen 24 uur gaan plaatsvinden, inclusief bestemming. Betreffende informatie moet noodzakelijke informatie bevatten zoals gedetailleerde reis- en accommodatiegegevens. Calamiteiten zijn niet beoogde, onverwachte en/of onvoorziene gebeurtenissen die schade kunnen veroorzaken, en die derhalve voor Hogeschool Rotterdam en/of de bedrijfsvoering van Hogeschool Rotterdam reden zijn een direct inzicht te hebben in alle actuele reisinformatie en waarbij een kans bestaat dat Hogeschool Rotterdam lopende en/of op korte termijn geplande Reizen wil beïnvloeden.	Ja ☐ Nee ☐
2.17	Personeel van de Opdrachtnemer dat belast is met de uitvoering van Dienstverlening aan Hogeschool Rotterdam dient voldoende gekwalificeerd en klantgericht te zijn. Te allen tijde geldt dat tenminste één van de voor Hogeschool Rotterdam aanwezige medewerkers dient te beschikken over minimaal IATA consultant kennisniveau of vergelijkbaar. Daarnaast dienen de voor Hogeschool Rotterdam werkzame (inclusief vervangende en 24/7) medewerkers: • Te allen tijde over voldoende kennis te beschikken van de organisatie en het Reisbeleid van Hogeschool Rotterdam;	Ja ☐ Nee ☐

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
	• Over goede kennis van de Nederlandse en Engelse taal te beschikken; • Over goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden te beschikken; • Alle relevante kwalificaties te bezitten om reizen te reserveren conform de hiervoor geldende (IATA) richtlijnen; • In staat te zijn het Reisbeleid en de reisregels uit te voeren, wat wil zeggen dat zij de voorwaarden van overeenkomsten met voor Hogeschool Rotterdam relevante Leveranciers uitvoeren en hierover Reizigers en ander personeel van Hogeschool Rotterdam kunnen adviseren;	
2.18	Het is de ambitie van Hogeschool Rotterdam om de coördinatie en inkoop van buitenlandse reizen en verblijven voor medewerkers blijvend te centraliseren en te uniformeren. Van de Opdrachtnemer wordt een bijdrage verwacht in het faciliteren van deze verandering in de vorm van advies en ontwerp van processen die maximale efficiency opleveren voor Hogeschool Rotterdam, maar mogelijk ook voor Opdrachtnemer. Het streven van Hogeschool Rotterdam is de Dienstverlening op termijn eveneens verdergaand te digitaliseren en te automatiseren. Zie ook subgunningscriterium 2 in Bijlage 4 – Subgunningscriteria.	Ja ☐ Nee ☐
2.19	Klachten van Hogeschool Rotterdam over de Dienstverlening van de Opdrachtnemer worden op de kortst mogelijke termijn afgehandeld, en voorts treft Opdrachtnemer - op eigen initiatief dan wel naar aanleiding van een ontvangen klacht - maatregelen om de oorzaak van (voorkombare) klachten weg te nemen. Opdrachtnemer hanteert voor (Reizigers van) Hogeschool Rotterdam een klachtenregeling aan de hand waarvan alle klachten die op de Dienstverlening en die van Leveranciers betrekking hebben worden afgewikkeld. Dit betreft alle klachten die door de Opdrachtnemer worden ontvangen. De afhandeling van klachten wordt ondersteund door een klachtenregistratiesysteem met minimaal de volgende functionaliteiten: • Centrale klachtenregistratie met vermelding van datum en tijd; • Ontvangstbevestiging van de ontvangen klacht naar de klager en contactpunten van Hogeschool Rotterdam binnen 24 uur met vermelding van vervolgacties; • Registratie van genomen acties; • Registratie van de afwikkeling van de klacht inclusief het moment van ontstaan, resultaat en de getroffen (correctieve) maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen;	Ja ☐ Nee ☐

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
	• Terugkoppeling van de genomen acties en van het verloop van de acties en resultaten naar de klager en de contactpersonen van Hogeschool Rotterdam; • Controle bij degene die de klacht heeft ingediend of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld/ opgelost; • Periodieke rapportage naar klachtensoort naar de contactpersoon van Hogeschool Rotterdam.	
3.	Online boekingssysteem <i>(Indien HR gebruik wenst te maken van een online boekingssysteem, dient het systeem aan de volgende eisen te voldoen)</i>	
3.1	Hogeschool Rotterdam wordt in staat gesteld online boekingen te doen via een online Nederlandstalige en Engelstalige boekingsomgeving waarin de gebruiker zijn of haar reis kan zoeken en vergelijken en welke het boekingsproces volledig faciliteert.	Ja ☐ Nee ☐
3.2	De boekingsomgeving van aanbieder is vrij van reclame en bevat alleen onderdelen welke functioneel noodzakelijk zijn om de boekingsomgeving te laten functioneren.	Ja ☐ Nee ☐
3.3	Bij het doen van een onlineboeking heeft de gebruiker van Hogeschool Rotterdam een opmerkingenveld tot zijn beschikking. Daarin kunnen opmerkingen en bijzonderheden met betrekking tot de reservering en/of wensen van de gebruiker worden weergegeven.	Ja ☐ Nee ☐
3.4	Het is voor de (gemachtigde) gebruiker(s) van Hogeschool Rotterdam mogelijk om via de online boekingsomgeving of telefonische helpdesk gemaakte reserveringen te muteren, bij of om te boeken mits binnen de gestelde annuleringstermijnen en voorwaarden.	Ja ☐ Nee ☐
3.5	Het is voor reizigers mogelijk om in het systeem zijn of haar reisbescheiden/reisplan ed. te raadplegen.	Ja ☐ Nee ☐
4.	Prijs	
4.1	De door Opdrachtnemer bij leveranciers van reis- en verblijfsfaciliteiten bedongen kortingen worden een op een verrekend naar Hogeschool Rotterdam in de aangeboden Reisovertes. Op aanvraag van Hogeschool Rotterdam dient opdrachtnemer inzicht te verschaffen in daadwerkelijke factuurprijzen van geboekte componenten. Opdrachtnemer ontvangt zijn inkomsten voortvloeiend uit de Raamovereenkomst uitsluitend op basis van de Transactievergoeding. Deze Transactievergoeding is een vast bedrag of percentage welke opdrachtnemer eenmalig voor elke Transactie in rekening kan brengen bij Hogeschool Rotterdam.	Ja ☐ Nee ☐
5.	Facturatie	

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
5.1	Uitgangspunt voor het bestelproces is het door Opdrachtgever versturen van orderformulieren aan Opdrachtnemer via een vast emailadres.	Ja ☐ Nee ☐
5.2	Onder vermelding van deze Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer digitaal een factuur naar: coia-travel@hr.nl. De factuur bevat naast de wettelijke vereisten tenminste: referentie / kostenplaats (e.e.a. nader af te stemmen)	Ja ☐ Nee ☐
5.3	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-formaat te worden ingediend. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papieren' facturen worden niet in behandeling genomen.	Ja ☐ Nee ☐
5.4	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.	Ja ☐ Nee ☐
5.5	Opdrachtnemer factureert per organisatieonderdeel, het is niet mogelijk om op 1 factuur meerdere bedrijfsonderdelen te factureren.	Ja ☐ Nee ☐
5.6	Facturatie dient per opdracht te geschieden.	Ja ☐ Nee ☐
5.7	Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde Eisen wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en/of per email op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan alle genoemde Eisen. De betalingstermijn gaat pas in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde Eisen.	Ja ☐ Nee ☐
5.8	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangstdatum van de datum.	Ja ☐ Nee ☐
5.9	Op het moment dat Leverancier extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient de leverancier hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Opdrachtgever met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.	Ja ☐ Nee ☐
6.	Garantie en kwaliteitsborging	
6.1	De systemen en processen van de Opdrachtnemer dienen de Dienstverlening te borgen en te garanderen. Hierbij wordt minimaal het volgende in acht genomen: - Opdrachtnemer garandeert dat de ten behoeve van Hogeschool Rotterdam te verwerken persoonsgegevens te allen tijde in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming en andere toepasselijke wet- en regelgeving worden verwerkt; - Partijen zullen in het kader van deze overeenkomst een verwerkersovereenkomst sluiten waarin de kaders worden vastgelegd omtrent de verwerking van de persoonsgegevens door Opdrachtnemer.	Ja ☐ Nee ☐

NR	EISEN	INSCHRIJVING VOLDOET
	Opdrachtnemer garandeert dat de ten behoeve van Hogeschool Rotterdam te verwerken persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt in de Europese Economische Ruimte en/of in landen waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat deze een passend beschermingsniveau bieden.	
6.2	Opdrachtnemer neemt bij niet optimaal functioneren en/of mogelijke verbetering van een werkproces, werkwijze, systeem of personeel, maatregelen om deze te verbeteren. Constatering van mogelijke optimalisaties kan onder andere zijn oorsprong hebben in de ontvangen klachten. De Opdrachtnemer zorgt voor registratie van eventuele doorgevoerde optimalisaties en bewaakt en rapporteert de voortgang van de verbeteringen.	Ja ☐ Nee ☐
7.	Migratie en implementatie	
7.1	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Raamovereenkomst. Inschrijver garandeert dat de door Hogeschool Rotterdam gevraagde dienstverlening vanaf 18 juli 2022 door de Inschrijver kan worden uitgevoerd / overgenomen.	Ja ☐ Nee ☐
7.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige, passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen de organisatie van de Opdrachtgever zonder enige nadelige consequenties voor de Reizigers. Dit houdt onder andere in dat, indien van toepassing, alle lopende Aanvragen voor Dienstverlening geboekt vóór startdatum van de Dienstverlening zullen worden afgehandeld door de huidige Opdrachtnemer(s).	Ja ☐ Nee ☐

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Plaats en datum	
Handtekening	