

Bijlage 4 Programma van Eisen

Eisen Algemeen

Nummer	Omschrijving
1	Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer welke van invloed zijn op de uitvoering, dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
2	Opdrachtnemer accepteert dat niet gecommiteerde leden later gebruik gaan maken van de raamovereenkomst, zie ook hoofdstuk 1 van het Beschrijvend Document.
3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht.
4	Opdrachtnemer vraagt namens de reiziger de conform EC Verordening 261/2004 wettelijk verplichte schadevergoeding aan bij vliegmaatschappijen als vluchten geannuleerd of vertraagd zijn. Deze service is bij de prijs inbegrepen.
5	Opdrachtnemer hanteert de regels van het reisbeleid van Opdrachtgever en het reisbeleid van haar opdracht gevende leden bijvoorbeeld met betrekking tot veiligheid en prijsklassen. Opdrachtgever stemt dit na gunning af met Opdrachtnemer.
6	Opdrachtnemer is voor reizigers 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar voor noodgevallen en problemen tijdens de reis.
7	Alle persoonsgegevens worden conform Europese wetgeving (bijv. AVG) en het EU-VS Privacy shield beschermd.
8	Alle NGO-tarieven welke de carriers hanteren worden beschikbaar gesteld.
9	Opdrachtnemer werkt mee aan het realiseren van generieke prijskortingen van carriers.
10	Opdrachtnemer draagt zorg voor dat alle reismogelijkheden aangeboden worden. Hiertoe behoren ook, maar niet uitsluitend, low cost carriers, alternatieve luchthavens en speciale aanbiedingen. Black listed airlines zijn uitgesloten van de offertes (zie EUR-Lex - 32022R0862 - EN - EUR-Lex (europa.eu) voor een overzicht).
11	De in het prijsformulier genoemde aantallen zijn fictief. De Opdrachtnemer aanvaardt dat hieraan geen rechten kunnen worden ontleend of claims voor extra kosten op kunnen worden gebaseerd.
12	Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenregistratie en klachtenafhandlingsprocedure en stelt een klachtenformulier beschikbaar. Opdrachtnemer bevestigt zowel naar Opdrachtgever als reiziger binnen 48 uur schriftelijk (per email) de ontvangst van een ingediende klacht inclusief vervolgtacties.
13	De tickets/vouchers/reisbescheiden dienen op dusdanige wijze gecodeerd te worden, dat de reiziger deze zelf niet kan inwisselen of ruilen.
14	Alle reisdocumenten, het reischema en eventuele additionele informatie worden na boeking digitaal aan de Opdrachtgever en de reiziger beschikbaar gesteld.
15	Opdrachtnemer levert automatisch NGO-verklaring aan per boeking per reiziger.
16	De ANVR Zakelijke voorwaarden zijn van toepassing op alle reizen die door Opdrachtgever of haar leden wordt geboekt.
17	Opdrachtnemer overlegt binnen 1 jaar na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst een ISO 14001-certificering of gelijkwaardige certificering dan wel een certificering van niveau 2 CO2-prestatieladder. Bij gelijkwaardigheid van het alternatief dient Opdrachtnemer de gelijkwaardigheid aan te tonen en te onderbouwen aan Opdrachtgever.
18	Opdrachtnemer onderschrijft de Gedragscode van Partos voor leveranciers (zie bijlage 11) en rapporteert over afwijken hiervan, met name over schendingen op het gebied: <ul style="list-style-type: none">- machtsmisbruik (corruptie, belangenverstrengeling en nepotisme, manipulatie van of misbruik/lekken van (de toegang tot) informatie)- financiële schendingen (fraude, oneigenlijk gebruik/misbruik van middelen, diefstal, belastingontwijking en vermogensbeheer, beleggingsbeleid in strijd met doelstelling van de organisatie)- interpersoonlijke schendingen (ongewenste intimiteit, seksuele intimidatie en seksueel geweld, agressie, discriminatie, racisme, pestgedrag).

19	U dient het Prijzenblad in Bijlage 8 een fee in te vullen per boeking of ticket. In deze fee dienen alle kosten te zijn verwerkt. Te denken valt aan, overleg, reiskosten/reistijd, materialen, managementinformatie, rapportage, inzet bij calamiteiten tijdens de reis, noodtelefoon(bereikbaarheid) , administratie kosten, creditcard kosten, overhead enz. te vullen. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.
20	Gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst kunnen geen prijzen/kosten worden gefactureerd die niet in de Inschrijving opgegeven zijn.
21	Opdrachtnemer heeft kennis van de landen waarnaar gereisd wordt en zorgt voor hotelovernachtingen op veilige locaties en reizen via veilige routes.
22	Opdrachtnemer verzorgt de ticketreservering via het gewenste spaarsysteem, zoals flying blue en dergelijke.

Communicatie en contactpersonen

Nummer	Omschrijving
23	Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als inhoudelijk deskundige voor Opdrachtgever. Deze persoon is te beschouwen als de "technisch" inhoudelijk deskundige en is in het algemeen het eerste aanspreekpunt. Bij afwezigheid van de inhoudelijk deskundige wordt deze adequaat vervangen. De inhoudelijk deskundige dient te functioneren op strategisch/tactisch niveau en zal met name op beleidsmatig niveau voor Opdrachtgever het aanspreekpunt zijn. Klachten dienen tussen het betreffende lid en de Opdrachtnemer te worden opgelost. De inhoudelijk deskundige dient te beschikken over goede communicatieve vaardigheden en over ervaring en affiniteit met advisering aan professionals. Deze deskundige dient bereid en in staat te zijn zich vertrouwd te maken met de cultuur binnen Opdrachtgever en de advisering hierbij aan te sluiten.
24	Opdrachtnemer dient tevens één medewerker aan te wijzen als contactpersoon (account- of regiomanager) voor Opdrachtgever, die commercieel verantwoordelijk is voor het contract en als aanspreekpunt fungeert met betrekking tot de contractuele verplichtingen. De accountmanager dient te functioneren op strategisch/tactisch niveau. Als de accountmanager ook als inhoudelijk deskundige kan functioneren, dan is één contactpersoon toegestaan.
25	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben tijdens het 1 ^e jaar van de Raamovereenkomst minimaal één keer per kwartaal een evaluatie, in de daaropvolgende jaren minimaal één keer per half jaar.
26	Opdrachtnemer communiceert naar Partos en aangesloten leden wanneer er vertraging in de afhandeling is (bijvoorbeeld vanwege systeemuitval of ziekte).
27	Opdrachtnemer stuurt Partos altijd een kopie van correspondentie per e-mail wanneer dit een klacht(afhandeling) betreft.
28	Aanmelding van een deelnemer aan de Raamovereenkomst verloopt via Opdrachtgever, die deze vervolgens bij Opdrachtnemer meldt. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder lid een eigen account krijgt en neemt contact met het lid op voor de inrichting van de dienstverlening (inclusief het invoeren van alle reizigers in het boekingsstelsel). Tevens verzorgt Opdrachtnemer een handleiding voor een online booking tool.
29	Bij implementatie van de opdracht verzorgt Opdrachtnemer bovenstaand punt vòòr 1 januari 2023.

Online bookingtool

Nummer	Omschrijving
30	Via de Online bookingtool van de Opdrachtnemer kunnen naast vliegtickets, hotels en internationale (in Europa) treinen ook de volgende boekingssoorten geplaatst worden: autohuur, transport van de luchthaven naar het hotel, extra bagage/niet standaard bagage/dieren, reserveren parkeerplaats Schiphol, ferry, klaarleggen reisbescheiden, bemiddelen bij visumaanvraag, comfort class/overige stoelreservering.

31	Via de Online bookingtool kunnen boekingen gewijzigd of geannuleerd worden en ook kan er in de Online bookingtool een aanvraag worden ingediend tot afhandeling van schadevergoeding bij vertraging of annulering.
32	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij aanvang van het contract de Online bookingtool beschikbaar is voor alle organisatieonderdelen die dat wensen. Binnen twee maanden na aanvang dienen in de tool geïnteresseerden gelegenheid hebben gehad voor instructie.
33	De Online bookingtool is webbased met een secure verbinding, die vanuit de gehele wereld en 24 uur per dag bereikbaar is.
34	De Online bookingtool heeft de mogelijkheid tot het aanmaken van reizigersprofielen via een beveiligde verbinding.
35	De Online bookingtool bevat contractprijzen die Opdrachtgever of Opdrachtnemer met leveranciers heeft afgesproken.
36	De online bookingtool stelt een online reisaanvraagformulier beschikbaar waarin de volgende zaken geregistreerd kunnen worden ten behoeve van de reisverzekering: aantal reisdagen, molestverzekering nodig in gebieden met verhoogd risico, vermelding van gevaarlijke activiteiten.

Reisconsulenten en reisadviezen

Nummer	Omschrijving
37	De reisconsulenten beschikken over (minimaal) FAT1.
38	De reisconsulenten kunnen met onze medewerkers zowel in Nederlands als het Engels communiceren, zowel schriftelijk als mondeling.
39	De reisconsulenten zijn telefonisch bereikbaar van 9.00 uur tot 18.00 uur, ook tijdens de lunchpauze.
40	De reisconsulenten hebben beschikking over alle benodigde informatie zodat ze elkaar kunnen vervangen.
41	Opdrachtnemer stelt een aantal vaste reisconsulenten ter beschikking die voor medewerkers van de leden van Opdrachtgever reisadviezen opstellen en na keuze door de reiziger de reis boeken.
42	De reisconsulenten dienen bij ingewikkelde reizen proactief meerdere mogelijkheden aan te bieden met creative ticketing.
43	Opdrachtnemer stelt een boekingsformulier via Word of e-mail ter beschikking. Deze is optioneel te gebruiken.
44	Als de enkele reistijd per trein van treinstation standplaats tot treinstation bestemmingsadres 6 uur of minder bedraagt volgens de dienstregeling van de snelste verbinding, dan biedt Opdrachtnemer ten minste maar niet alleen de reismogelijkheid per trein aan.
45	De reisadviezen bestaan uit minimaal drie reisalternatieven conform de aanvraag en het reisbeleid, inclusief verschillende vervoerssoorten, tenzij Opdrachtgever zelf al een voorkeur uitspreekt. De reisadviezen worden in 95% van de gevallen (gemeten per maand) maximaal binnen 4 werkuren na indiening van de aanvraag (telefonisch of per e-mail) uitgebracht; met betrekking tot groepsreizen geldt een andere norm: binnen 4 uur wordt gemeld dat het verzoek in behandeling hebben genomen. Vervolgens binnen 24 uur een minimaal drie opties. Het aanvragende lid wordt op de hoogte gehouden van het proces.
46	Opdrachtnemer herinnert Opdrachtgever tenminste een dag van tevoren dat een optie verloopt.
47	Bij de reisadviezen worden zowel het NGO-tarief als het normale tarief vermeld.

Facturatie

Nummer	Omschrijving
48	Facturatie vindt per reis en achteraf plaats aan het betreffende lid. Op de factuur dient naast de wettelijk verplichte informatie vermeld te worden: - overeenkomstnummer;

	<ul style="list-style-type: none"> - kenniseenheid/onderdeel en afdeling van het boekende lid; - kostenplaats en/of projectnummer; - reisaanvraagnummer; - boekingssoort(en), met bijbehorende tarieven, zoals vermeld in de prijsopgave (bijlage 8); - desgewenst voor het betreffende lid: CO2-compensatie (alleen voor vliegreizen en autohuur) - BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag; - sub totaal exclusief BTW; - totaalbedrag inclusief BTW.
49	Als Opdrachtgever erom verzoekt, factureert Opdrachtnemer binnen drie maanden via e-facturatie. Hieraan zijn mogelijk kosten verbonden die niet te declareren zijn bij Opdrachtgever. Nadere afstemming over het gebruik van het juiste berichtenformaat en de door de Opdrachtgever aangegeven toevoegingen op dit formaat dient binnen deze drie maanden plaats te vinden. Opdrachtgever voorziet in het geval van e-facturatie in ieder geval facturatie via een XML format.
50	Het factureren van vooraf betaalde vliegtickets, treintickets (inclusief nationale treinverkeer), boottickets, hotelovernachtingen, reisverzekering, klimaatcompensatie van vliegreizen, visumaanvragen, boekingstarieven.
51	Opdrachtnemer registreert klimaatcompensatie voor de vliegreizen en autohuur. Onder klimaatcompensatie wordt verstaan: het compenseren van de door de reis vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2-equivalenten) door het vastleggen van CO2 in bomen of het voorkómen van CO2-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Per vlucht/autorit wordt op factuur aangegeven hoeveel broeikasgas de vliegreis/autorit geproduceerd heeft. Iedere Opdrachtgever kan eenmalig de keuze aangeven tussen directe facturatie daarvan per reis (Opdrachtnemer zorgt voor afdracht) of door Opdrachtgever zelfstandig te compenseren CO2. Tevens wordt in elk reisvoorstel de CO2-uitstoot per aangeboden optie aangegeven. Jaarlijks wordt een geconsolideerd rapport van de CO2-uitstoot per kalenderjaar verstrekt
52	Opdrachtnemer betaalt vooraf voor Opdrachtgever geboekte airtickets, hotelaccommodaties, autohuur en internationale treintickets. Zie voor de facturatie eis 48 (en verder).
53	Opdrachtnemer biedt steeds de goedkoopste tickets aan die voldoen aan de eisen van de reiziger en overeenkomen met het reisbeleid, mits de ticketvoorwaarden annuleerbaar/wijzigbaar zijn.
54	Facturen beschikken over minimaal 9 velden voor factuuromschrijvingen (Descriptive Billing Information; DBI), onder andere geschikt voor aangeven van reisnummer, kostenplaatsen, projectnummers, financiële afdelingen.
55	Opdrachtnemer factureert per boeking, met specificatie BTW. Op verzoek van Opdrachtgever werkt Opdrachtnemer met verzamel facturen.
56	Als er wisseling van valuta nodig is, zal daar geen handlingtarief over betaald hoeven te worden.
57	Opdrachtnemer zorgt voor 100 % reclaim-percentages van ongebruikte refundable tickets en zorgt voor terugbetaling van belastingen, CO2-compensatie e.d. van ongebruikte non-refundable tickets. Claims worden aan de lidorganisatie uitgekeerd en niet aan de werknemer.
58	Opdrachtnemer factureert maximaal de afdracht aan IATA voor de geboekte tickets (s) aan opdrachtgever. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van contractbeheerder de BSP-link van een gefactureerde reis én staat contractbeheerder toe op locatie van opdrachtnemer onaangekondigd de BSP-link(s) van gefactureerde reizen in te zien met het doel te beoordelen of de IATA afdracht gelijk is aan de aan opdrachtgever gefactureerde prijs. Opdrachtnemer levert binnen 2 dagen de BSP-link aan. Steekproefsgewijs kan deze BSP-link worden opgevraagd. Indien tickets op de buitenlandse markt zijn aangekocht (en geen BSP-link beschikbaar is) zal de inkoopprijs op alternatieve wijze controleerbaar zijn, bijv. via inkoopfacturen of een speciaal hiervoor bestemde creditcard.

Rapportage

Nummer	Omschrijving
59	<p>Opdrachtnemer biedt kosteloos aan Opdrachtgever en Partos-leden de volgende algemene en financiële managementinformatie per kwartaal over de eigen organisatie:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aantal en aard van de verrichtingen omtrent de dienstverlening gegroepeerd naar aard van de verrichtingen:<ol style="list-style-type: none">a. telefonische bereikbaarheid reisconsulenten (wachttijd, gemeten per maand)b. het aantal gegeven van reisadviezen voor individuele reizen binnen 4 werkuren (gemeten per maand)c. het aantal gegeven van reisadviezen voor groepsreizen binnen 1 werkdag (gemeten per maand)d. het aantal klachten (gemeten per maand)2. Totale uitgaven, uitgesplitst in vliegtickets, treintickets, boottickets, autoreserveringen, hotelovernachtingen per organisatie;3. Aantal reisdagen voor reisverzekering;4. Door vliegreizen (en auto's) geproduceerde broeikasgassen.5. Aantal feitelijk afgenomen reizen, gespecificeerd per persoon en bestemming. <p>De rapportage wordt in XLS- of CSV-format aangeleverd</p>
60	<p>Opdrachtnemer biedt Vereniging Partos in Excel per kwartaal een totaaloverzicht over onderstaande en over de punten genoemd onder nummer 59 hierboven:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Of bereikbaarheid reisconsulenten voldoet aan de minimumeis (zie eis 39);2. Of responsetijden voor reisadviezen voldoen aan de minimumeis (zie eis 59);3. Gemiddeld aantal dagen tussen datum printen tickets en reisdatum;4. Percentage missed savings door boekingen niet conform reisbeleid; alleen op verzoek Opdrachtgever;5. Klachten (aantal, type en afhandeling) De managementrapportage geeft per maand het aantal klachten, uitgesplitst naar afdoende afgehandeld en niet-afdoende afgehandeld en aard van de klacht; <p>In de rapportage dient tevens opgenomen te zijn: Verhoudingen No Touch boekingen en full Touch.</p>

Overig (na gunning)

Nummer	Omschrijving
61	<p>Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer op haar eigen reizen CO2-uitstoot compenseert. Opdrachtgever vraagt een bewijs van CO2-compensatie voor eigen reizen van Opdrachtnemer. Een bewijs daarvan wordt jaarlijks naar Opdrachtgever gestuurd.</p>