

BIJLAGE 4 – PROGRAMMA VAN EISEN

EUROPESE AANBESTEDING VOOR BUITENLANDSE REIZEN

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen (PvE).

1. Algemeen	
1.1	Dit PvE heeft betrekking op Dienstverlening voor Buitenlandse Reizen. Inschrijver garandeert het gevraagde te kunnen leveren conform de eisen en wensen, zoals beschreven in het Beschrijvend Document en in dit PvE.
1.2	Aanvragen die voor de aanvangsdatum van de nieuw te sluiten Raamovereenkomst door UWV zijn geplaatst bij de huidige leverancier maar waarvan de reisdatum na de ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst plaatsvindt, vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

2. Inhoudelijke Eisen	
2.1	Opdrachtnemer dient minimaal op werkdagen van maandag tot en met vrijdag openingstijden te hanteren van 9.00 uur tot 17.00 uur.
2.2	<u>Duty of Care, 7*24 uur dienst:</u> Opdrachtnemer is buiten de genoemde openingstijden c.q. kantoortijden te allen tijde telefonisch bereikbaar om in geval van calamiteiten en spoed handelend te kunnen optreden. Deze dienst moet toegang hebben tot alle reisinformatie van reizigers van UWV en moet in staat zijn om wijzigingen in boekingen door te voeren en hulpverlening aan reizigers van UWV te bieden. Hieronder wordt ook verstaan de repatriëring van reiziger(s) (o.a. als gevolg van ziekte, ongeval, omstandigheden land van bestemming) in samenwerking met de (eventueel) betrokken verzekeringsmaatschappij(en). De 7*24 uur dienstverlening wordt Nederlandstalig en/of Engelstalig aangeboden.
2.3	Opdrachtnemer dient te allen tijde in staat te zijn actuele informatie te verstrekken over de verblijfplaats van reizigers van UWV. Deze informatie kan in geval van crisis/calamiteit door UWV opgevraagd worden.
2.4	Opdrachtnemer stuurt binnen één werkdag na ontvangst van de Reisovertrekkingsaanvraag een ontvangstbevestiging via e-mail aan de aanvrager (Bestelbevestiging). Voorbeeld: • Maandag om 11.00 uur door UWV verzonden = dinsdag vóór 11.00 uur door Opdrachtnemer bevestigd; • Vrijdag om 11.00 uur door UWV verzonden = maandag vóór 11.00 uur door Opdrachtnemer bevestigd. Bij wettelijk vastgestelde nationale feestdagen bevestigt Opdrachtnemer de ontvangst van de Reisovertrekkingsaanvraag bij voorkeur op de dag van de aanvraag, doch uiterlijk de eerste werkdag na de feestdag.

2. Inhoudelijke Eisen	
2.5	Reisoffertes worden door Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de ingezonden Reisofferteaanvraag via e-mail aan de aanvrager/Bestelbevoegde uitgebracht. In geval van een spoedboeking bevestigt Opdrachtnemer de ontvangst binnen één uur telefonisch, zo snel mogelijk gevolgd door een (eventueel beknopte) Reisofferte, vraagt u direct schriftelijk om een akkoord en gaat u daarna direct over tot levering van tickets en eventuele andere relevante reisbescheiden.
2.6	Opdrachtnemer geeft in een Reisofferte aan UWV drie alternatieve reizen: • Eén reisvoorstel dient het best aan te sluiten op de specificaties in de aanvraag van de Bestelbevoegde. • Daarnaast twee reisalternatieven die gezien doelmatigheid en/of kosten beter voldoen. • Wanneer het realistisch gezien niet mogelijk is om drie alternatieven aan te bieden dan mag worden volstaan met minder opties. Alle alternatieven moeten voldoen aan de in dit PvE gestelde eisen en moeten voldoende informatie bevatten om de Bestelbevoegde c.q. de reiziger een meest doelmatige en economische keuze te laten maken. Op verzoek van de aanvrager levert Opdrachtnemer bij het aanbieden van de alternatieve reisvoorstellen een beknopte analyse van de verschillen.
2.7	Reisoffertes dienen alle relevante informatie te bevatten om het uiteindelijke besluitvormingsproces te ondersteunen. Dit is minimaal voor elke reismogelijkheid: • Plaats van vertrek en aankomst en tijdschema; • Vlucht en ticketgegevens; • Hotelgegevens; • CO2-compensatie; • Totaalprijs en prijsopbouw; • Geldigheidsduur van de aangeboden prijsonderdelen; • Relevante wijzigings-/annuleringsvoorwaarden; • Relevante reisinformatie over bijv. benodigde visa/toelatingsdocumenten, benodigde vaccinaties en negatief reisadvies; • Alternatieven om bijv. de reis te bespoedigen.
2.8	Reisoffertes voor vliegreizen die door Opdrachtnemer worden aangeboden dienen in eerste instantie gebaseerd te zijn op rechtstreekse vluchten met de laagste CO2-uitstoot en daarna met goedkoopste prijs. Bij het aanbieden van alternatieven kunnen ook reismogelijkheden worden aangeboden die één of meerdere tussenstops bevatten.
2.9	Opdrachtnemer biedt in geval van vliegreizen Economy Class aan.
2.10	Naast reguliere (lijn)vluchten, kan ook gebruik gemaakt worden van 'Low-cost-carriers', alternatieve luchthavens en speciale aanbiedingen.
2.11	Opdrachtnemer biedt alleen speciale opties aan van tickets/hotels nadat zij de specifieke bijbehorende voorwaarden daarvan met desbetreffende (luchtvaart/trein enz.) maatschappij heeft afgestemd.

2. Inhoudelijke Eisen	
2.12	Hotels moeten voldoen aan de volgende criteria: • Minimaal 3 sterren volgens de Europese Hotel Classificatie, conform richtlijnen opgesteld door de Hotels Stars Union of daarmee vergelijkbaar indien het land waar het verblijf plaatsvindt zich (nog) niet conformeert aan deze Europese standaard; • Inclusief ontbijt, indien aangevraagd; • In overleg speciale voorzieningen.
2.13	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.
2.14	Opdrachtnemer bewaakt de geldende deadlines van opties in Reisoffertes en informeert de aanvrager tijdig en in ieder geval vóór het verlopen van opties.
2.15	Het definitief boeken van een buitenlandse reis kan uitsluitend plaatsvinden: • Na ontvangst van een schriftelijke bevestiging van UWV met referentie naar de door Opdrachtnemer opgeleverde Reisofferte.
2.16	Voor boekingen bij vliegtuigmaatschappijen, "low cost carriers", hotels enz. die een creditkaart betaling vereisen, zal Opdrachtnemer door middel van een creditcard van Inschrijver de betaling voorfinancieren.
2.17	Alle voor de reis benodigde bescheiden en informatie dienen uiterlijk drie werkdagen voor vertrek aan het door boeker opgegeven e-mailadres te zijn verstuurd, tenzij: • De tijd tussen het moment van aanvraag en datum van vertrek minder dan drie werkdagen is; • Er een gegronde reden is, bijvoorbeeld een spoedboeking of gewijzigde boeking.
2.18	Opdrachtgever stelt geen creditcard beschikbaar aan haar medewerkers. Alle hotelboekingen worden vooraf aanbetaald door Opdrachtnemer en aan UWV gefactureerd¹. Bij reisbescheiden dient tenminste een Engelstalig of op verzoek anderstalig hotelvoucher te worden verstrekt, waaruit blijkt: • dat het hotel door Inschrijver is betaald of de betaling is gegarandeerd door middel van b.v. een creditcard van Inschrijver.; • dat de prijs inclusief of exclusief ontbijt is; • dat de prijs inclusief eventuele tax is. Kamers zijn altijd gebaseerd op één persoon tenzij door UWV in Reisoffertaanvraag anders verzocht is. Incidentele kosten mogen niet op rekening van UWV (minibar, krant, roomservice, internet etc.); deze kosten moeten door de reiziger zelf worden betaald.

¹ Bij elke buitenlandse reis die door UWV op basis van een Reisofferte bevestigd is en die door Opdrachtnemer definitief geboekt is zal Opdrachtnemer een XML-factuur sturen. Zie de Bijlage DFA, hoofdstuk 6. Er zal dus niet gewerkt worden met (maandelijks) verzamelfacturen, waarop meerdere Reisoffertes staan.

2. Inhoudelijke Eisen

2.19	Opdrachtnemer biedt in voorkomende gevallen (bijvoorbeeld bij spoed- of gewijzigde boekingen) de mogelijkheid om bij een servicebalie op de luchthaven of op een andere centrale plek reisbescheiden af te halen.
2.20	Luchtvaartmaatschappijen maken gebruik van zogenoemde bedrijfsloyaliteitsprogramma's, mile-age spaarprogramma's etc. Indien een luchtvaartmaatschappij een bepaald programma (niet zijnde de eventuele persoonlijke loyaliteitsprogramma's) heeft dienen de voordelen van deze programma's te goede te komen aan UWV en niet aan de individuele reiziger. De kosten die Opdrachtnemer maakt voor de registratie en uitvoering in het kader van (collectieve) loyaliteitsprogramma's zijn voor rekening Inschrijver.
2.21	Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om bij annuleringen de voor UWV meest gunstige regeling te krijgen.

3. Duurzaamheid en Milieucriteria

3.1	Opdrachtnemer zal geen vluchtmogelijkheden aanbieden van luchtvaartmaatschappijen die voorkomen op de lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod van de EU. The EU Air Safety List (europa.eu)
3.2	Opdrachtnemer zorgt dat Reisoffertes voldoen aan hetgeen is vastgelegd in het reisbeleid van UWV, zie Bijlage 10 – UWV Regeling buitenlandse dienstreizen.
3.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een 100% CO2-compensatie bij het boeken van vliegtickets.
3.4	Voor hotelovernachtingen biedt u uitsluitend Green Key-label hotels, of daarmee overeenstemmend, aan, tenzij niet op de betreffende bestemming beschikbaar.
3.5	Opdrachtnemer biedt, indien verzocht, alleen huurauto's aan met energielabel A, of indien dat niet voorradig is met energielabel B.

4. Juridische en Commerciële Eisen	
4.1	Opdrachtnemer factureert Opdrachtgever conform de eisen opgenomen in Bijlage 8 – DFA.
4.2	Alle kosten van vlieg-, trein- of ferrytickets, huurauto's, visa enz. worden via Opdrachtnemer aan UWV gefactureerd en de betaling wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd (bijvoorbeeld d.m.v. een voucher).
4.3	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.
4.4	Opdrachtnemer handelt alle mogelijke restitutiezaken en schadeclaims proactief af ten behoeve van UWV. Hieronder wordt onder andere verstaan: • Terugvorderen geld voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen) tickets; • Terugvorderen van belastingen die op deze tickets zijn doorbelast (ook als het ticket zelf niet terug vorderbaar is); • Inschrijver draagt zorg voor het indienen van een schadeclaim indien er een grondslag bestaat voor een schadeclaim ten gevolge van een vertraagde of geannuleerde vlucht.
4.5	Terug te vorderen geld, bijvoorbeeld als gevolg van een refund of een niet gebruikt ticket, wordt verrekend met Opdrachtgever op centraal niveau en niet op persoonlijke titel uitgekeerd of verrekend.
4.6	Met betrekking tot internationale reizen adviseert Opdrachtnemer UWV proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, risico's, innovaties en andere relevante ontwikkelingen.
4.7	Inschrijver meldt het onmiddellijk bij de contactpersoon van UWV wanneer blijkt dat Inschrijver voor moment van gunning of na definitieve gunning niet meer voldoet aan de gestelde eisen en criteria uit het Beschrijvend Document, het PvE of de daarbij behorende Bijlagen.
4.8	Opdrachtnemer garandeert dat de prijsopgaven in de Reisovertes marktconform en concurrerend zijn. Als geconstateerd wordt dat de geoffreerde prijzen niet de laagste prijzen zijn, die op dat moment gelden, dan corrigeert Opdrachtnemer de prijzen naar het laagste prijsniveau.
4.9	Opdrachtnemer is bereid en in staat om op verzoek van UWV aan te tonen dat de geoffreerde prijzen marktconform en concurrerend zijn met de op dat moment in de markt geldende prijzen bij vergelijkbare opdrachten.
4.10	Alle afzonderlijk afgegeven prijzen, tarieven en kortingspercentages in de Reisovertes zijn marktconform.
4.11	Opdrachtgever kan bij te hoge prijzen een offerte bij een andere leverancier opvragen en de reisproducten daar afnemen.

5. Implementatieplan

5.1	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de opdracht in overleg met UWV een implementatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: • Projectleider vanuit Inschrijver; • Projectteam deelnemers Inschrijver en UWV; • Resultaten/deliverables; • Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie; • Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie.
5.2	Het implementatieplan dient binnen 4 weken na definitieve gunning te worden overeengekomen, zodat tijdig kan worden gestart met de implementatie.
5.3	De implementatie dient op de ingangsdatum van de Overeenkomst afgerond te zijn.
5.4	Kosten die Opdrachtnemer maakt voor de implementatie, het opstellen van het implementatieplan en het eventueel tot stand laten komen van koppelingen met reserverings- en/of facturatiesystemen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

6. Personeel

6.1	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) welke niet ouder is dan zes maanden. VOG moet van toepassing zijn op de screeningsprofielen voor de werkzaamheden die zij voor UWV gaan verrichten.
6.2	Alle medewerkers die door Inschrijver ingezet worden voor het maken van Reisovertes, het plaatsen van opties en het maken van boekingen beschikken over alle relevante kwalificaties voor deze werkzaamheden en beschikken over kennis van en ervaring met Rebooking, Yieldmanagement, Last Minute aanbiedingen en evt. andere kortingsvormen om gunstige voorwaarden voor UWV te bedingen.

7. Communicatie

7.1	Bij Opdrachtnemer zijn de taken voor uitvoering, facturering, managementrapportages en accountmanagement intern belegd bij één accountteam welke verantwoordelijk is voor de dienstverlening aan UWV. In dit accountteam zijn alle noodzakelijke disciplines vertegenwoordigd (operationeel, commercieel en accountmanagement). De leden van het accountteam hebben een backup die bij afwezigheid zal vervangen.
7.2	Opdrachtnemer informeert de accountteamleden structureel over de ontwikkelingen en (eventueel gewijzigde) afspraken tussen partijen.
7.3	Opdrachtnemer garandeert één aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV.
7.4	Behoudens de uitzondering bij eis 2.2 gaat Inschrijver er mee akkoord dat de uitvoerende medewerkers, die de rechtstreekse contacten met UWV onderhouden de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen en dat alle correspondentie en documentatie in de Nederlandse taal zal plaatsvinden.

7. Communicatie	
7.5	Opdrachtnemer informeert de Bestelbevoegde en reiziger(s) onmiddellijk met een advies over de handelswijze bij het voorzien of ontstaan van een calamiteit als gevolg van bijvoorbeeld (burger)oorlog, pandemie, natuurgeweld, politiek onrustige situaties in het land waar de reiziger(s) zich bevind(t)(en) of waar de reiziger(s) naar toe rei(st)(zen).
7.6	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er (minimaal) tweemaal per jaar een strategisch/tactisch overleg plaats tussen UWV en de vaste contactpersonen van Opdrachtnemer.
7.7	Tijdens het strategisch/tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Samenwerking • Klanttevredenheid en klacht(en)(afhandeling) • Uitkomsten kwartaalrapportages • Evaluatie uitvoering opdracht • Eventuele verbeteracties • Ontwikkelingen in de markt en wet- en regelgeving • Ontwikkelingen binnen UWV en de organisatie van opdrachtnemer
7.8	Opdrachtnemer verstrekt UWV één keer per kwartaal digitaal een managementrapportage. Deze dient binnen tien werkdagen volgend op de rapportageperiode door UWV te zijn ontvangen. De rapportage dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven en wordt in PDF format aangeleverd. De bijbehorende onderliggende gegevens worden daarbij beschikbaar gesteld in Microsoft Excel format. De precieze inhoud en precieze vorm zal tijdens de implementatie van dienstverlening in gezamenlijk overleg bepaald worden, met in acht neming van eis 7.10.
7.9	De informatie in de managementrapportages bestaat minimaal uit onderstaande items. <u>Ten aanzien van de Reisovertes:</u> - Aantal aangevraagde Reisovertes - Aantal bevestigingen van ontvangst binnen één dag (op tijd) - Aantal bevestigingen van ontvangst te laat - Aantal opgeleverde Reisovertes binnen twee werkdagen (op tijd) - Aantal opgeleverde Reisovertes te laat - Het totaal aantal reisdagen per kwartaal, cumulatief en per jaar - Aantal wijzigingsverzoeken ingediend nadat een reisschema geboekt was - Aantal annuleringsverzoeken nadat een reisschema geboekt was <u>Ten aanzien van de vliegtickets:</u> - Aantal Reisovertes voor vliegtuigreizen - Aantal geboekte vliegtuigreizen, enkele reis - Aantal vliegtuigreizen opgesplitst per type reis (regionaal, Europees of intercontinentaal) - Aantal kilometers/afstanden per vliegtuigreis - Aantal tickets geannuleerd en gewijzigd - Totaal omzet incl. luchthavenbelastingen en toeslagen luchtvaartmaatschappij, excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten luchtvaartmaatschappij - Gemiddelde reisduur - Vereist detailniveau: serviceklasse, luchtvaartmaatschappij, bestemming, vertrekmaand - Overzicht top 25 bestemmingen

7. Communicatie	
	- Gemiddelde prijs per vliegticket - Op kostenplaatsniveau en afdelingsniveau <u>Ten aanzien van de hotelovernachtingen:</u> - Top 10 hotel bestemmingen - Totaal omzet incl. toeslagen excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten hotel (incl. no-show kosten) - Aantal boekingen - Aantal overnachtingen - Gemiddelde verblijfsduur - Aantal geannuleerde en gewijzigde boekingen - Vereist detailniveau: hotelklasse, bestemming, verblijfsmaand - Gemiddelde prijs hotelovernachting <u>Ten aanzien van de treinreizen:</u> - Top 5 trein bestemmingen - Aantal boekingen - Aantal tickets geboekt - Aantal tickets geannuleerd - Totaal omzet incl. toeslagen, excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten treinmaatschappij - Gemiddelde reisduur - Vereist detailniveau: serviceklasse, bestemming, vertrekmaand - Gemiddelde prijs <u>Overige reissoorten en overige reisonderdelen:</u> - Totaalbedrag transacties - Kostensoort transactie - Aantal transacties
7.10	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid, voor daartoe geautoriseerde personen, om op elk gewenst moment zelf managementinformatie te genereren via een digitaal real-time dashboard, waarbij de rapporteren in een door Microsoft Excel te importeren formaat geëxporteerd kunnen worden.
7.11	Opdrachtnemer verstuurt geen reclamemateriaal naar UWV, ook niet naar de UWV medewerkers.
7.12	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.