

Bijlage 5

Werkbeschrijving bij bestek

Europese Openbare Aanbestedingsprocedure

Reisbureau Albeda Travel

Inhoud

1. Werkbeschrijving Reisbureau Albeda Travel	3
2. Uitgangspunten uit te voeren werkzaamheden.....	3
2.1 Vormen van aanvragen	3
2.2 Te bereiken doelstellingen.....	3
2.3 Meewerkende afdelingen Albeda.	4
3. Programma van Eisen	5
3.1 Workflow	6
3.2 Communicatie.....	7
3.3 Voorwaarden aan opdrachtnemer	8
3.4 Eisen betreffende reisbeleid en richtlijnen opdrachtgever.....	8
3.5 Eisen betreffende bemensing en inrichting reisbureau Albeda Travel	9
3.6 Eisen betreffende boeking en uitvoering van de reis	9
3.7 Eisen betreffende informeren en voorlichten.....	11
3.8 Eisen betreffende prijsvorming en te verzorgen aanbieding	12
3.9 Eisen betreffende busreizen	13
3.10 Eisen betreffende algemene financiële voorwaarden	14
3.11 Eisen betreffende algemene facturatie eisen	14
3.12 Eisen betreffende contract- en accountmanagement.....	14
3.13 Eisen betreffende managementinformatie	15

1. Werkbeschrijving Reisbureau Albeda Travel

In dit document een nadere uitwerking van de opdracht. Opgenomen is een beschrijving van de uit te voeren werkzaamheden met daarbij een uitwerking van het programma van eisen.

2. Uitgangspunten uit te voeren werkzaamheden

2.1 Vormen van aanvragen

- Er zijn 3 vormen voor **aanvragen** van reizen van medewerkers en studenten Albeda. Dit zijn:
 - De individuele aanvraag voor medewerker of student;
 - Een groepsreis;
 - Een busreis.
- Het betreft in alle gevallen boekingen van reizen waarbij de rekening door Albeda wordt betaald. Het kan wel zijn dat in individuele gevallen studenten zelf een reis rechtstreeks boeken. Dit is geen onderdeel van de opdracht.
- De opdrachtnemer verzorgt de bemiddeling en de aanbieding voor reizen die in opdracht van Albeda worden gevoerd. In hoofdlijnen bestaan deze uit:
 - Busreizen;
 - groepsreizen;
 - losse accommodatie;
 - losse vluchten;
 - en autohuur.

Bij het bemiddelen en het samenstellen en aanbieden van de aanbiedingen voor de reizen worden studenten van de opleiding Travel & Leisure ingezet. Dit alles in een contextrijke leeromgeving (een leerwerkplaats in te richten op locatie Albeda door opdrachtnemer).

Opdrachtnemer ziet er op toe en is er voor verantwoordelijk dat de aanbiedingen voor de reizen worden aangeboden volgens de kenmerken van de markt. Daarbij traint opdrachtnemer onder meer in hospitality door de student te begeleiden in het verwerken van opdrachten en communicatie naar de aanvrager.

2.2. Te bereiken doelstellingen

Aansluitend op de in het bestek genoemde doelstellingen zijn in deze paragraaf te bereiken doelstellingen verder uitgewerkt. Dit zijn:

1. Het beperken van **risico's**. Doordat de opdrachtnemer de reizen van de medewerkers en studenten boekt wordt altijd rekening gehouden met de verzekeringsvoorwaarden Albeda. Daarbij moet opdrachtnemer garanderen dat wordt gewerkt met gecertificeerde bedrijven.
2. **Reizigersregister**. Albeda wil weten wie waar is. De opdrachtnemer legt een register aan met de namen van de studenten en de medewerkers die op reis zijn, de locatie waar men zich bevindt en de wijze waarop men in contact kan treden met de reizigers. De afdeling Integrale Veiligheid heeft toegang tot de bookingstool en kan de gegevens van de desbetreffende reiziger inzien.
3. **Kwaliteit** van de te boeken reis (hotel, hostel, appartementen, AirBnB, ticket, etc.). Vooraf wordt overlegd aan welke kwaliteit de aanbieding voldoet zodat reizigers bij het kiezen van de reis hier rekening mee kunnen houden.
4. **Financiën**. Door het centraal boeken van de reizen, waarbij voorafgaand akkoord wordt gegeven op de daadwerkelijke boeking door aanvrager, komt Albeda in control over financiën. Opdrachten worden in concurrentie uitgezet waardoor wordt voorkomen dat teveel wordt betaald.
5. **Service**. Studenten en medewerkers krijgen dienstverlening aangeboden vanuit het reisbureau Albeda Travel die helpt bij het uitzoeken van de reis, de reiscomponenten en het plaatsen van de boeking. Ook tijdens de reis kan de opdrachtnemer helpen bij het oplossen van problemen zoals omboeken van excursies maar ook bij calamiteiten.
6. **Opleiding**. De opleiding Travel en Leisure wordt actief ingezet bij de oprichting en de werkzaamheden van het reisbureau Albeda Travel. De opleiding krijgt in eigen huis een

leerwerkplaats onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. De opleiding wordt door de opdrachtnemer direct betrokken in de ontwikkelingen in deze branche.

Van opdrachtnemer wordt verwacht deze actief en pro-actief meewerkt aan het bereiken van deze hierboven genoemde doelstellingen.

2.3. Meewerkende afdelingen Albeda.

Om de opdracht te doen slagen zodat de te bereiken voordelen worden gehaald is het belangrijk dat de onderwijscolleges en staven mee werken. De volgende **afdelingen** binnen Albeda die meewerken aan de realisatie van het reisbureau Albeda Travel zijn:

- Opleiding Travel en Leisure, als opdrachtgever en de ondersteuner van het reisbureau Albeda Travel met daaraan gekoppeld de opleidingen;
- ICT, vanwege inrichting ICT omgeving (APP, website, koppeling internet); Afdeling ABI (Albeda Bureau Internationalisering, Erasmus+), vanwege de uitlijning met aanvragen reizen voor studenten die hier een beroep op kunnen doen;
- De Veiligheidsdriehoek vanwege de informatieopslag reizigers in binnen en buitenland;
- Finance & Control voor uitlijning van de bestel en factureringsprocedure;
- Facilitair & Huisvesting voor het verzorgen van een ruimte t.b.v. het te realiseren reisbureau Albeda Travel;
- De afdeling Inkoop voor het verzorgen van de contractering/aanbesteding.

Verder zijn alle colleges en stafdiensten bereid om mee te werken om invulling te geven aan de realisatie van het reisbureau Albeda Travel.

3. Programma van Eisen

Voor het verzorgen van de reizen moeten aan veel voorwaarden worden voldaan. In deze paragraaf worden aanvullende eisen ten aanzien van de uitvoering van de opdracht opgenomen. Aan opdrachtnemer wordt geëist dat deze akkoord gaat met in dit document opgestelde eisen. De geformuleerde eisen staan in relatie tot de opdracht.

3.1 Workflow

Een goed en duidelijk proces over de werkwijze van het aanvragen tot en met de evaluatie is belangrijk voor duidelijkheid in de werkprocessen voor Albeda en opdrachtnemer. De **workflow** voor het verzorgen van een reis is in deze paragraaf uitgewerkt. Geëist wordt dat opdrachtnemer de werkzaamheden hieronder beschreven gedurende de contractperiode zal uitvoeren. Onderstaand proces is een standaardprocesbeschrijving. In geval van calamiteiten en spoedaanvragen kan hiervan worden afgeweken.

	Individuele aanvraag	Groepsreis	Eéndaagse Busreis	Erasmus +
Aanvrager	De aanvrager kan per mail of via een website de aanvraag voor een reis indienen bij het reisbureau Albeda Travel. Inschrijver heeft een boekingswebsite beschikbaar.			
Opdracht nemer	Het reisbureau Albeda Travel neemt na ontvangst binnen 24 uur, op werkdagen, contact op met de aanvrager voor de check op de aanvraag (in geval van calamiteit moet ook een directe dienstverlening beschikbaar zijn)			
Opdracht nemer	In geval van een volledige reis (tickets, hotelovernachtingen, programma, etc) legt het reisbureau Albeda Travel op basis van de ingediende aanvraag een aanbieding binnen 5 werkdagen voor aan de aanvrager. Dit kan zijn of 3 offertes of een maatwerk oplossing als dat van toepassing is. In geval van losse tickets wordt de aanbieding binnen 2 werkdagen te worden voorgelegd. Het aanbieden van de aanbieding van de individuele aanvraag vindt plaats op het reisbureau Albeda Travel of schriftelijk (per email). Voor individuele aanvragen kan het zijn dat rechtstreeks contact wordt opgenomen door aanvrager (medewerker van Albeda). In geval van een groepsreis moet, indien e.e.a. moet worden aangepast, binnen 5 werkdagen alternatieven onderdelen worden aangeboden. In geval van individuele reizen dit binnen 2 werkdagen. Nadat de aanbieding op geheel akkoord is wordt de definitieve aanbieding aangeboden door opdrachtnemer aan de aanvrager.			
Aanvrager	De definitieve aanbieding wordt door de aanvrager verwerkt in het Albeda bestelsysteem (P2P van Exact). De boekingswebsite van inschrijver is gekoppeld aan P2P van Albeda. De aanbieding wordt vervolgens door de geautoriseerde leidinggevende goedgekeurd in dit systeem. Bij goedkeuring wordt door het bestelsysteem een opdracht van de desbetreffende aanvraag verzonden naar de opdrachtnemer. Pas na verzending van deze opdracht is de aanvraag definitief.			
Opdracht nemer	Na ontvangst van de opdracht worden de gegevens van de reizigers door de opdrachtnemer opgevraagd bij de aanvrager. Deze gegevens zijn nodig voor het verzorgen van de boekingen en voor het register van de studenten en leerlingen die op reis zijn.			
Opdracht nemer	Na ontvangst van de gegevens van de reiziger wordt de boeking door het reisbureau Albeda Travel uitgevoerd.			
Opdracht nemer	De facturen voor de reis worden door het reisbureau Albeda Travel in rekening gebracht bij Albeda. Rekening wordt gehouden met evt. vooruitbetaling, betalingen in delen etc. Op iedere factuur moet het specifieke ordernummer (P2P....) door Albeda aangemaakt, worden vermeld. De factuur wordt in XML of UBL2.0 aangeboden.			
Opdracht nemer	Het reisbureau Albeda Travel verzorgt na de boeking de benodigde reisbescheiden t.b.v. de reis van desbetreffende opdracht. Deze reisbescheiden worden uiterlijk 1 week voor aanvang van de reis opgestuurd.			
Aanvrager	De reis vindt plaats. Bij calamiteiten etc. heeft inschrijver een nood-telefoonnummer dat 24 uur per dag en 7 dagen in de week bereikbaar is. Zie hiervoor Protocol reizen, bijlage 8.			
Opdracht nemer	Nadat de reis heeft plaats gevonden vraagt het reisbureau Albeda Travel per reis een evaluatie op bij de aanvrager en/of overige reizigers. Deze samen te stellen in samenspraak met opdrachtgever.			
Opdracht nemer	Na het ophalen van de gegevens wordt de evaluatie aangeboden aan de aanvrager en aan de contractmanager.			

3.2. Communicatie

Goede communicatie tussen Albeda en de opdrachtnemer tijdens het verzorgen van een aanbidding is belangrijk. Geëist wordt dat opdrachtnemer de communicatie als onderstaand inricht:

	m.b.v. een website en bij voorkeur een mobiele app worden alle gegevens vanaf aanvraag tot en met de benodigde reisbescheiden overlegd tussen aanvrager en het reisbureau Albeda Travel. De website moet voldoen aan de wettelijke privacy voorwaarden (AVG). De reisbegeleiding moet inzicht hebben in de diverse boekingen die voor de desbetreffende reis zijn gedaan. 		
Individuele aanvrager	1^{ste} stap voor benadering van het reisbureau Albeda Travel vindt plaats m.b.v. de website. Hierop worden de aanvragen door de aanvrager geplaatst.	2^{de} stap is het fysieke bespreken van de aanbidding met de aanvrager en een afvaardiging van het reisbureau Albeda Travel. Dit reisbureau is gesitueerd op een locatie van Albeda. Aanbiddingen kunnen hier worden besproken. Daarbij is tevens de mogelijkheid dat voor groepsreizen op locatie een afspraak kan worden gemaakt. Hier vindt controle op voortgang van de aanvragen etc. plaats. Het reisbureau Albeda Travel neemt het initiatief voor het maken van de afspraak. In overleg en na akkoord van de aanvrager kan dit ook digitaal worden afgewerkt.	3^{de} stap is de fysieke boeking d.m.v. de plaatsing van de order via het bestelsysteem Albeda. Nadat de bestelling is ontvangen neemt het reisbureau Albeda Travel contact op met aanvrager zoals beschreven. nodig.
Groeps reis			
Eéndaagse busreis			
Erasmus+			
	Alle stappen worden ondersteund vanuit het centrale bureau van opdrachtnemer. Het reisbureau Albeda Travel moet hier een beroep op kunnen doen wanneer dit nodig is.		

Zie hiervoor ook paragraaf 3.5 en 3.6.

3.3 Voorwaarden aan opdrachtnemer

1. De bemiddeling, organisatie en uitvoering van de reis wordt verzorgd onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer en uitvoering hieraan in overleg met de individuele aanvrager;
2. De opdrachtnemer moet de aanbiedingen verzorgen. Deze zijn
 - a. Compleet (reistickets, hotelboekingen, activiteiten);
 - b. Concurrerend (meerdere aanbiedingen met keuze opties voor aanvrager);
 - c. Voor alle benoemde (programma) onderdelen (compleet dienstenaanbod).
3. Wanneer de opdrachtnemer een opdracht niet kan uitvoeren en genoodzaakt is een derde hierbij in te schakelen wordt de opdracht onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer uitgevoerd. Albeda doet enkel met opdrachtnemer zaken.
4. Opdrachtnemer garandeert dat enkel gebruik gemaakt wordt van betrouwbare leveranciers. Voor vliegmaatschappijen geldt dat alleen luchtvaartmaatschappijen worden ingezet die niet voorkomen op de "zwarte lijst van luchtvaartmaatschappijen" van de EU, steeds de laatste versie. Voor bus vervoerders geldt dat alleen bus vervoerders worden ingezet die beschikken over een geldig certificaat ISO 9001:2008 of gelijkwaardig kwaliteitssysteem en een certificaat Veiligheidsdocument (of vergelijkbaar, naar land van uitvoering), beiden uitgegeven door een onafhankelijke auditinstelling.
5. Bij calamiteiten (vb. oorlog, natuurgeweld etc.) moet op verzoek van de **veiligheidsdriehoek** het reizigersregister direct kunnen worden overlegd, of zelfstandig kunnen opvragen via de bookingstool. De **veiligheidsdriehoek** kan vervolgens zelf in contact treden met desbetreffende reizigers.
6. De opdrachtnemer heeft alle benodigde licenties en applicaties voor het online boeken van reizen zodanig dat reizen wereldwijd ongeacht aanbieder kunnen worden geboekt.
7. De opdrachtnemer stelt zijn netwerk, contacten en partners reisbureau, ter beschikking aan de opleiding. De opleiding mag deze benaderen voor het vinden van stageplaatsen, gastlessen etc. (onderwijs gerelateerd).
8. De opdrachtnemer garandeert dat de geboekte reis ook als zodanig kan plaats vinden.
9. De opdrachtnemer garandeert dat afhandeling van financiën, facturatie en administratie op transparante wijze plaats vindt en op verzoek rapporteert aan Albeda.
10. Een annuleringsverzekering moet apart worden geoffreerd en is optioneel af te nemen.

3.4 Eisen betreffende reisbeleid en richtlijnen opdrachtgever

1. Opdrachtnemer werkt volgens reisbeleid Albeda (zie bijlage 8, protocol reizen en BPV buitenland).
2. Aanpassingen of aanscherpingen van het reisbeleid en reisrichtlijnen gedurende de contracttermijn worden kosteloos geïmplementeerd in de aangeboden dienstverlening. Hierbij dient met name gedacht te worden aan aanpassingen waarbij de opdrachtnemer een rol krijgt in controle of wordt voldaan aan het reisbeleid alsmede de aanvullende rapportage hierover in de managementrapportages.
3. Uitgangspunt bij alle vliegtickets is standaard non-changeable tickets, tenzij specifiek anders wordt aangegeven door de aanvrager van de betreffende aanvraag.
4. Opdrachtnemer dient voor definitieve boeking de mogelijkheid te bieden vliegtickets in optie te plaatsen in verband met aanpassingen/complementeren van reizigersgegevens.
5. Bij definitieve boeking en annulering daarvan gelden de reisvoorwaarden van de ANVR.
6. In geval van autohuur dient opdrachtnemer erop toe te zien dat de medewerker verzekerd is tegen alle in de (lokale) markt gangbare, verzekerbare risico's.
7. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat een bewustwordingsproces op gang wordt gebracht richting een duurzame levensstijl voor medewerkers en studenten. Opdrachtnemer werkt hier actief aan mee.

3.5 Eisen betreffende bemensing en inrichting reisbureau Albeda Travel

Voor de uitvoering van het reisbureau Albeda Travel wordt een apart reisbureau op een Albeda locatie ingericht.

1. Er wordt een reisbureau ingericht op een locatie van Albeda. De opdrachtnemer richt dit reisbureau in zodanig dat hierin alle benodigde activiteiten, online en onface, kunnen worden uitgevoerd door studenten en begeleiding.
2. De inrichting van het reisbureau moet een onderwijs contextrijke omgeving zijn met de look and feel van een reisbureau waarbij de kosten en de uitvoering voor de inrichting zijn voor opdrachtnemer. Albeda uitingen moeten hierin worden opgenomen, dit volgens Albeda brandguide (nader in te vullen). Albeda verzorgt evt. verbouwingskosten, 6 werkplekken incl. hardware t.b.v. studenten Albeda ;
3. Er wordt een ruimte beschikbaar gesteld op locatie Zuster Hennekeplein waarin minimaal 6 werkplekken kunnen worden ondergebracht;
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het reisbureau online aangesloten is op digitale reisboekingsystemen en aangesloten reisorganisaties zodat (inter)nationale reizen online, direct en onafhankelijk kunnen worden geboekt (zoals Galileo, Amadeus of vergelijkbaar). Deze boekingsapplicatie wordt gratis beschikbaar voor de studenten Albeda die meewerken op het reisbureau.
5. Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de dienstverlening een online bookingstool kosteloos ter beschikking aan de opdrachtnemer.
6. De opdrachtnemer stelt bij aanvang van de dienstverlening een online reisaanvraagformulier ter beschikking ten behoeve van boekingen waarop een aanvrager een zoekopdracht kan definiëren. Het definitieve online reisaanvraagformulier wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.
7. De opdrachtnemer garandeert dat het reisbureau Albeda Travel door een ervaren medewerker gedurende alle werkdagen is bemand op kantooruren. Dit behoudens de schoolvakanties.
8. Het gehele jaar door moet de opdrachtnemer kunnen worden benaderd door reizigers of door de veiligheidsdriehoek (24/7).
9. Personeel van opdrachtnemer dat belast is met de uitvoering van werkzaamheden voor opdrachtgever dient voldoende gekwalificeerd en klantgericht te zijn. Dit betekent dat medewerkers van opdrachtnemer:
 - beschikken over een goede kennis van de organisatie van Albeda, de Nederlandse en Engelse taal en goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden en,
 - alle relevante kwalificaties bezitten om reizen te reserveren conform de hiervoor geldende (IATA) richtlijnen.
10. Personeel van opdrachtnemer dienen over voldoende vaardigheden te beschikken om studenten van Albeda te kunnen begeleiden, ondersteunen voor het behalen van de praktijkopdrachten (zoals benoemd bij de voorwaarden van het SBB).
11. De opdrachtnemer stelt 12 uur per maand een medewerker ter beschikking voor het verzorgen van vaardigheidstrainingen op het gebied van hospitality, trainingen medewerkers reisbureau, lessen en presentaties (trends en ontwikkelingen).
12. Vanuit het Travel en Leisure College worden 1 docent en minimaal 2 studenten (indien mogelijk meer) beschikbaar gesteld voor 3 dagen flexibel over de week (schoolweken). De studenten worden door opdrachtnemer onder begeleiding ingezet in de beschreven werkprocessen (praktijkleren).
13. De docent houdt toezicht op de leerwerkprocessen zodat deze voldoen aan de gestelde leerdoelen van de studenten. Daarbij is de docent het aanspreekpunt bij vragen onderwijsinhoudelijk, maar ook over de uitvoering van de werkzaamheden.
14. Het proces van boeken en facturatie vindt paperless plaats.

3.6 Eisen betreffende boeking en uitvoering van de reis

1. Voor groepsreizen:
 - De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aangeboden componenten van begin tot eind van de reis, hieronder vallen:
 - tickets/ onderkomen/ excursies/ maaltijden;
 - bemiddelingskosten voor het verzorgen van de reis en activiteiten, op te nemen in de fee;

- betrouwbare partners voor organisatie en voor uitvoering;
 - Voor de busreizen dient iedere partij hiervoor een keurmerk busreizen te hebben. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor controle hierop.
 - Begeleiding tijdens de groepsreizen studenten wordt verzorgd door docenten Albeda.
 - De opdrachtnemer moet in losse componenten kunnen aanbieden (aparte vliegtickets, hotelovernachtingen, restaurants reserveringen, activiteiten, etc.)
 - Waarbij ook rechtstreeks moet kunnen worden geboekt;
2. Voor individuele reizen:
- De opdrachtnemer moet een individuele reis compleet kunnen aanbieden en boeken. Waarbij van belang is voor de Albeda:
 - Gemak;
 - Planning;
 - navolging (vertragingen/omboekingen etc.);
 - transparantie van de kosten en de opslagen;
 - het voorleggen van de reisopties;
 - alternatieven (prijs, luxe, etc).
3. Voor busreizen:
- De opdrachtnemer moet busreizen kunnen aanbieden waarbij van belang zijn:
 - Prijstransparantie;
 - Goede voorwaarden en condities;
 - De in te zetten busmaatschappijen voldoen aan de gestelde voorwaarden uit dit bestek;
 - Ervaring hebben met werken met jongeren en hierop zijn ingespeeld.
4. Opdrachtnemer dient binnen Europa en omliggende regio's dekking te kunnen verzorgen voor vlieg-, bus-, trein- en bootreizen. Hieronder verstaat opdrachtgever dat opdrachtnemer vlieg-, bus-, trein- en bootreizen en autohuur door opdrachtnemer geboekt, gereserveerd en betaald (voorgefinancierd) kunnen worden.
5. Opdrachtnemer dient binnen Europa en omliggende regio's dekking te kunnen verzorgen met betrekking tot groepsaccommodaties met naar oordeel van de opdrachtgever goede voorzieningen en faciliteiten. Zie voorwaarden onder punt 11. Hieronder verstaat Opdrachtgever tevens dat alle groepsaccommodaties in door Opdrachtnemer geboekt en gereserveerd en betaald (voorgefinancierd) kunnen worden.
6. Opdrachtnemer dient Europese dekking te kunnen verzorgen met betrekking tot groepsactiviteiten. Hieronder verstaat Opdrachtgever tevens dat deze groepsactiviteiten door Opdrachtnemer geboekt en gereserveerd en betaald (voorgefinancierd) kunnen worden.
7. De door inschrijver aan te bieden bookingstool heeft de volgende kenmerken:
- is web-based (via standaard internet browser te gebruiken);
 - is opgemaakt volgens de huisstijl van Albeda;
 - de bookingstool is te bereiken via het P2P Albeda d.m.v. single sign on;
 - is naar oordeel van opdrachtgever eenvoudig en gebruikersvriendelijk;
 - biedt de mogelijkheid tot invoeren van alle voor de reis benodigde informatie zoals NAW en paspoortgegevens, reisgegevens, opmerkingen et cetera;
 - biedt de mogelijkheid tot invoeren gegevens voor facturatie;
 - biedt de mogelijkheid tot hergebruik van het aanvraagformulier bij een volgende reisaanvraag. is bereid meerdere personen toegang te geven tot de tool voor het indienen van reisaanvragen;
 - kan worden gekoppeld met het ordersysteem Albeda (Exact P2P).
8. De bookingstool biedt de mogelijkheid om de individuele gegevens (studenten en medewerkers) te kunnen inzien.
9. Bevestiging en uitvoering van de reis vindt plaats volgens workflow en communicatieschema (zie paragraaf 3.1 en 3.2).
10. In geval van een spoedaanvraag (is een aanvraag die binnen 7 kalenderdagen moet plaatsvinden) dient opdrachtnemer binnen 4 kantooruren schriftelijk (per email) een reisoptie inclusief de geldende voorwaarden aan te bieden. Hierbij dient rekening gehouden te worden met

de wensen van de reizigers. Extra kosten kunnen als uurtarief hiervoor in rekening worden gebracht (zie ook de prijsbijlage).

11. Een te boeken accommodatie dient dicht bij de eindbestemming te liggen en te beschikken over faciliteiten gericht op zakenreizen, met schone sanitaire voorzieningen (eigen bad en/of douche en toilet bij individuele reizen) en zijn gelegen in het maatschappelijk verkeer algemeen aanvaarde 'nette en goede buurten'. Een overnachting is standaard inclusief ontbijt, tenzij anders aangegeven.
12. Opdrachtnemer zal iedere reservering van accommodatie garanderen voor late aankomst.
13. Kosten die ontstaan door een no-show omdat de reservering, waaronder de hotelreservering maar ook andere, niet tijdig door opdrachtgever is geannuleerd, worden door de Opdrachtnemer doorbelast aan opdrachtgever.
14. Eventuele kosten die ontstaan door foutieve boekingen zijn voor rekening en risico van de opdrachtnemer.
15. Opdrachtnemer zorgt dat de vaste contractpersonen van maandag tot en met vrijdag zowel per e-mail als telefonisch beschikbaar zijn tussen 09.00 uur en 17.00 uur (kantooruren) voor Opdrachtgever.
16. Opdrachtnemer beschikt over een 24 uur, 7 dagen per week, bereikbaar telefoonnummer voor reizigers die noodgevallen en calamiteiten meemaken tijdens de reis.
17. Bij de offertes die worden opgemaakt wordt de CO2 uitstoot inzichtelijk gemaakt. Eventuele alternatieve reisopties worden aangeboden wanneer mogelijk (trein i.p.v. vliegtuig, etc.).

3.7 Eisen betreffende informeren en voorlichten

1. De opdrachtnemer biedt aan een website t.b.v. het reisbureau Albeda Travel die minimaal voldoet aan de in paragraaf 2.5 van dit document genoemde communicatie proces.
2. De opdrachtnemer biedt aan een reizigers app waarin de reizende zijn reisgegevens kan inzien (evt. in te zien via de website van het reisbureau Albeda Travel).
3. De begeleiding van de reis heeft de mogelijkheid om via website de benodigde reisbescheiden van de groep van reizigers te kunnen raadplegen.
4. Bij elke reservering dient melding te worden gemaakt van een eventuele visumplicht en/of geldigheid van reisdocumenten waaronder benodigde gezondheidsverklaringen etc. Indien gewenst, dient door de opdrachtnemer een visumaanvraag verzorgd te worden. Hiervoor hanteert de opdrachtnemer een marktconforme fee.
5. Bij elke reservering dient door de opdrachtnemer melding te worden gemaakt van een eventueel inentingsadvies conform de GGD.
6. Opdrachtnemer dient de aanvrager te informeren over tenminste onderstaande aspecten van de reis:
 - data en tijden van vertrek en aankomst;
 - vertrek en aankomstplaats;
 - vlucht- of ritnummer;
 - klasse vervoer (voor vliegreizen standaard economy tenzij anders aangegeven, voor trein- en busreizen in overleg);
 - aantal (noodzakelijke) stops;
 - uitvoerende luchtvaart- of vervoersmaatschappij;
 - de verschillende opties inclusief luchthavenbelastingen en/of overige toeslagen;
 - de (belangrijkste) tarief voorwaarden;
 - bijkomende kosten, bijv. die niet in de vluchtprijs zijn begrepen (bijv. bagagekosten en comfortstoelen).
 - Kosten evt. af te nemen annuleringsverzekering
7. De opdrachtnemer dient de aanvrager te informeren over tenminste de volgende aspecten van (hotel)overnachtingen:
 - naam van het hotel/ Hostel, B&B etc.; locatiegegevens, eventuele afstand tot reisdoel van de medewerker (indien bekend);
 - aankomstdatum;

- aantal geboekte overnachtingen;
 - kamertype (standaard niet roken);
 - verzorgingstype (standaard met ontbijt);
 - kamerprijs incl. alle toeslagen en belastingen;
 - boekingsvoorwaarden (ANVR).
 - Kosten evt. af te nemen annuleringsverzekering
8. De opdrachtnemer dient de aanvrager te informeren over de autohuur:
- Type/klasse auto;
 - naam en locatie van de verhuurder;
 - prijs;
 - verzekerings- en boekingsvoorwaarden
 - Kosten evt. af te nemen annuleringsverzekering
6. De tickets/vouchers/reisbescheiden dienen tenminste 5 werkdagen voor aanvang van de reis digitaal ter beschikking te worden gesteld aan de aanvrager.
7. De tickets/vouchers/reisbescheiden dienen op dusdanige wijze gecodeerd te worden, dat reizigers deze zelf niet kunnen inwisselen of omruilen.

3.8 Eisen betreffende prijsvorming en te verzorgen aanbidding

Prijs transparantie is van belang voor toetsing van de marktconformiteit van de aangeboden prijzen.

1. Opdrachtnemer biedt transparante en marktconforme prijzen aan en doet actief en pro-actief voorstellen voor verlaging van kosten voor Albeda.
2. Inschrijver hanteert gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst hetzelfde, vaste, opslagpercentage. Het opslagpercentage geldt op de nettoprijs die Albeda moet betalen.
3. 2 maal per jaar voert de opdrachtnemer een benchmark uit naar de gehanteerde tarieven. Het resultaat van deze benchmark wordt overlegd met de contracteigenaar.
4. Opdrachtnemer biedt voor elke reisaanvraag minimaal drie (3) reisopties aan inclusief de geldende voorwaarden welke van toepassing zijn op de betreffende reisoptie. De 3 opties betreffen:
 - de goedkoopste optie (in geval van vliegtickets waar mogelijk een low-cost carrier met terugvliegarantie).
 - de meest efficiënte in tijd (bijvoorbeeld geen lange overstap, gunstige vertrek- en aankomsttijd).
 - De optie die tegemoet komt aan persoonlijke wensen van de reiziger, indien aangegeven.In alle gevallen moet minimaal worden voldaan aan de voorwaarden opgenomen in dit P.v.E. (bijv. bij in te zetten busmaatschappijen internationaal). Indien afgesproken met aanvrager kan worden afgesproken dat een op maat gemaakte reis wordt samengesteld waarna samen met de aanvrager de keuzes worden gemaakt in de uit te voeren reis.
4. De opdrachtnemer neemt in zijn reisaanbidding mee duurzame alternatieven voor reizen en verblijven.
5. Opdrachtnemer doet geen 'strategische aanbidding' waarbij bij een zwaar meewegend onderdeel een dermate lage prijs wordt geboden en bij een minder zwaar meewegend onderdeel een dermate hoge prijs wordt geboden, dat de onderlinge verhoudingen tussen de prijzen voor deze onderdelen niet marktconform zijn. Een ander voorbeeld is de situatie waarbij de opdrachtnemer met het oog op 'binnen is binnen' de aanschafprijs verhoogd en de jaarlijkse onderhoudsprijzen zodanig verlaagt dat deze niet marktconform zijn ten opzichte van de aanschafprijzen.
5. De aanbiedingen worden uitgewerkt en gedetailleerd voorgelegd aan de aanvrager incl. de kosten per desbetreffend onderdeel van de aanbidding (vlucht, hotelkamer, busreis, activiteit, lunch, diner etc.);
6. Aangeboden prijzen worden aangeboden in Euro en zijn incl. BTW.
7. Van opdrachtnemer wordt geëist dat deze een database met aangeboden prijzen bijhoudt.
8. Opdrachtgever is bevoegd om aangeboden prijzen door derde te laten toetsen.
9. Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen, voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen van) tickets of overige faciliteiten, annulering of vertragingen zal de opdrachtnemer dit signaleren

en actie ondernemen om deze aan de opdrachtgever te (laten) retourneren. Dit geldt ook voor de belastingen die op dergelijke tickets/coupons zijn doorbelast, ook als het ticket zelf niet terugvorderbaar is.

10. Autorisatie van orders vinden enkel alleen plaats m.b.v. het bestelsysteem Albeda, P2P. Alleen orders geplaatst m.b.v. P2P zijn rechtsgeldig. Dit vanwege de autorisatie door budgethouder in P2P.
11. Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.

3.9 Eisen betreffende busreizen

1. Opdrachtnemer is in staat en bereid tot het (laten) vervoeren van medewerkers en studenten van opdrachtgever binnen Nederland en omliggende landen met bussen met een capaciteit variërend van circa 20 tot circa 90 personen per (dubbeldekker)bus.
2. De classificatie voor de in te zetten bussen is touristclass (of vergelijkbaar), tenzij voor een specifieke aanvraag anders wordt overeengekomen.
3. Tenzij door opdrachtgever gedefinieerd is opdrachtgever vrij de te rijden route(s) te bepalen. Uitgangspunt hierbij dient te allen tijde de meest optimale reisroute te zijn.
4. Op verzoek van de opdrachtgever is de opdrachtnemer bereid en in staat catering in de vorm van koffie, thee, soep en broodjes aan boord te verzorgen. Deze faciliteiten worden separaat aangevraagd en gefactureerd.
5. In het geval van technische mankementen tijdens uitvoering van de opdracht heeft de opdrachtnemer de plicht om binnen 2 uur voor gelijkwaardig vervangend vervoer te zorgen. Kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
6. In te zetten bussen voldoen aan de volgende criteria:
 - naar oordeel van opdrachtgever schoon van binnen en buiten;
 - vrij van interieur en- exterieurschade;
 - vrij van reclame-uitingen behoudens de eigen bedrijfsnaam van uitvoerder.
7. Bussen zijn op wens van aanvrager voorzien van TV/DVD, toilet, intercom en airconditioning. Alle voorzieningen dienen bruikbaar en werkend te zijn.
8. De in te zetten chauffeurs (nationaal en internationaal), dienen in het bezit te zijn van de voor de dienst en type voertuig relevante rijbewijzen, vergunningen, kwalificaties en bevoegdheden, conform de geldende wet- en regelgeving.
9. De chauffeurs dienen de Nederlandse taal, en in het geval van internationaal de Engelse taal, in woord en geschrift te beheersen, beschikken over, naar oordeel van de opdrachtgever, goede sociale vaardigheden, zijn representatief gekleed en zijn in staat om te gaan met de betreffende doelgroep waaronder studenten.
10. Opdrachtgever kan opdrachtnemer verzoeken de betrokken chauffeur op de plaats van bestemming te laten wachten. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen hier per specifieke bestemming van de reis nader afspraken over maken.
11. Indien de opdrachtgever de vervoerovereenkomst opzegt, is opdrachtgever verplicht de dientengevolge door de vervoerder geleden schade te vergoeden. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen - met inbegrip van het geval dat de vervoerder in zijn prospectus of andere publicatie een afwijkende annuleringsregeling heeft vermeld - is de opdrachtgever, naast vergoeding van eventueel in zijn opdracht door de vervoerder reeds gemaakte kosten, de navolgende schadevergoeding aan de vervoerder verschuldigd: a. indien de opzegging plaatsvindt tenminste 22 dagen voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 15% van de overeengekomen ritprijs met een minimum van € 35,-; b. indien de opzegging plaatsvindt op de 21e dag of tussen 21 en 14 dagen voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 30% van de overeengekomen ritprijs; c. indien de opzegging plaatsvindt op de 14e dag of tussen 14 en 2 dagen voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 50% van de overeengekomen ritprijs; d. indien opzegging plaatsvindt op de 2e dag voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 75% van de overeengekomen ritprijs; e. indien opzegging plaatsvindt op de dag van vertrek of tijdens het vervoer: de volledige ritprijs. (Algemene vervoer- en reisvoorwaarden van KNV Busvervoer).

12. Eventuele meerkosten en/of heffingen welke (lokaal) worden opgelegd i.v.m. het niet voldoen aan emissie en/of milieueisen zijn voor rekening van de vervoerder.
13. In te zetten busmaatschappijen moeten voldoen aan het SKTB. In te zetten buitenlandse maatschappijen moeten voldoen aan gelijkwaardige voorwaarden. Opdrachtnemer is hier verantwoordelijk voor om dit te controleren.
14. Voertuigen zwaarder dan 3500 kg dienen minimaal te voldoen aan de Euronorm 4.

3.10 Eisen betreffende algemene financiële voorwaarden

1. De kosten van opdrachtnemer worden verrekend in de facturatie van de uitgevoerde reizen en zijn te herkennen als opslagpercentage;
2. Alle door opdrachtnemer verstrekte opslagpercentage zijn all-in.
3. Opdrachtnemer kan en zal naast de door haar ingekochte reis en verblijfdiensten en opslagpercentage, geen andere kosten in rekening breng bij opdrachtgever tenzij dat gebeurt na schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
4. De door opdrachtnemer verstrekte opslagpercentage o.b.v. een percentage van de inkoopsom staan vast voor de duur van de initiële contracttermijn van 2 jaar.
5. Na de periode van 2 jaar is indexering mogelijk conform de CBS indexering zakelijke dienstverlening. De indexering gaat in 2 jaar na contractdatum.
6. Tussentijdse tariefindexeringen lopende een contractjaar worden niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.
7. Uitsluitend na goedkeuring door opdrachtgever kunnen tariefwijzigingen worden toegepast. De zoals dan overeengekomen prijzen gaan in op 1 april en gelden tot en met de laatste dag van de maand maart van het daarop volgende kalenderjaar.

3.11 Eisen betreffende algemene facturatie eisen

1. Opdrachtnemer factureert digitaal per reis met afzonderlijke vermelding van het opslagpercentage t.a.v. het centrale factuuradres van opdrachtgever.
2. Facturen worden digitaal verzonden naar het emailadres crediteuren@albeda.nl.
3. Opdrachtnemer stelt een factuur op met minimaal de volgende gegevens:
 - factuurdatum;
 - contractnummer;
 - Albeda opdrachtnummer (P2P... nummer)
 - leverdatum (indien van toepassing);
 - geleverde diensten, in naam en aantallen (indien van toepassing); en
 - etc.
4. Bij opdrachtverstrekking kan 50% van de opdrachtwaarde in rekening worden gebracht, bij aanvang van de uitvoering van de opdracht vervolgens 30% en na afronding van de opdracht de resterende 20%.
5. De factuur dient in UBL2.0 of in XML te worden verzonden.

3.12 Eisen betreffende contract- en accountmanagement

1. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure waarbij klachten per mail kunnen worden aangeboden. Opdrachtnemer reageert binnen uiterlijk 48 uur na melding schriftelijk (per e-mail) op een ingediende klacht en communiceert daarbij de oplossing en eventuele vervolgacties. Een terugkoppeling met daarin de klacht, getroffen maatregelen en het eindresultaat worden aan de betreffende reiziger schriftelijk gecommuniceerd. Tevens dient opdrachtnemer een registratie van de klachten te voeren t.b.v. managementrapportages.
2. Opdrachtnemer zet één (1) vaste accountmanager in die beslissingsbevoegdheid heeft voor zaken die de opdracht betreft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie en de uitvoering van de opdracht.
3. Contractmanagement-gesprekken vinden het eerste contractjaar ieder kwartaal plaats. Te bespreken onderwerpen zijn o.a. KPI's, (financiële) resultaten, kwalitatieve knelpunten, advies en (bespreking van) managementrapportages, marktontwikkelingen en langetermijnvisie en doelstellingen.

4. Van besprekingen zal door de opdrachtnemer telkens binnen een week een schriftelijk verslag worden gezonden aan opdrachtgever. Bij langdurige afwezigheid van de accountmanager is er een vervanger beschikbaar die van alle (contractuele) afspraken op de hoogte is.
5. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om bij een aantoonbare “mismatch” tussen haar vaste contactpersoon en de vaste contactpersoon van opdrachtnemer, een andere vaste contactpersoon toegewezen te krijgen. Een verzoek daartoe dient met redenen omkleed te zijn.
6. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer op basis van verstrekte managementrapportages aanvullende informatie te verstrekken bijvoorbeeld t.b.v. van verzekeringen. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden tussen informatie per onderwijs college of stafdienst en voor opdrachtgever als totaal.
7. Opdrachtnemer is bereid en in staat om op verzoek bijzondere rapportages te leveren. Hiervoor mag Opdrachtnemer een naar oordeel van Opdrachtgever redelijke vergoeding in rekening brengen.

3.13 Eisen betreffende managementinformatie

1. Managementrapportages worden per kwartaal, kosteloos, aan opdrachtgever verstrekt. De managementinformatie dient minimaal te bestaan uit:
 - a. Aangeboden en verwerkte aanvragen;
 - b. Financiële verslagen;
 - c. Geboekte bestemmingen;
 - d. Verblijfsduur van de geboekte reizen;
 - e. Gebruikte transportmiddelen.

Met nadere uitwerking:

Vliegtickets

- aantal tickets geboekt; geannuleerd en gewijzigd;
- totaal omzet, incl. luchthavenbelastingen en toeslagen luchtvaartmaatschappij, exclusief wijzigings- en annuleringskosten;
- totaal wijzigings- en annuleringskosten luchtvaartmaatschappij;
- vereist detailniveau: serviceklasse, luchtvaartmaatschappij, bestemming, vertrekmaand;
- aantal vliegmijlen incl. CO2 foodprint.

Hotels

- 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.

Autohuur

- aantal boekingen met totaal omzet incl. verzekeringen en toeslagen autoverhuurder, excl. wijzigings- en annuleringskosten;
- totaal wijzigings- en annuleringskosten autoverhuurmaatschappij;
- vereist detailniveau: autocategorie, autoverhuurder, verhuurlocatie, huurmaand, schades en overige zaken;
- gemiddelde prijs.

Opslaperpercentages Opdrachtnemer

- totaalbedrag in rekening gebrachte Fees.

Klachten

- registratie individuele klachten naar type en op naam persoon;
 - resultaat;
 - doorlooptijd vanaf datum melding.
2. Managementinformatie wordt in eerste instantie verstrekt op niveau van opdrachtgever als geheel. Op verzoek van opdrachtgever maakt opdrachtnemer de informatie inzichtelijk per college of stafdienst, evt. ook per afdeling. Op verzoek worden ook overeenkomsten en verschillen tussen afdelingen inzichtelijk gemaakt. De hier beschreven managementinformatie wordt zonder kosten voor opdrachtgever beschikbaar gesteld.
 3. KPI's die worden gesteld voor de duur van de overeenkomst zijn:
 - Doorlooptijden van aanvragen tot boekingen. Doorlooptijd moet zijn zoals opgenomen in dit PvE:

○ Individuele reizen.	Max x werkdagen
○ Groepsreizen.	Max x werkdagen
○ Busvervoer.	Max x werkdagen
○ Erasmus+.	Max x werkdagen
 - Tevredenheid van reizigers: De tevredenheid van reiziger moet minimaal zijn:

○ Albeda medewerkers;	Minimaal 7
○ Studenten:	Minimaal 7
○ Aanvragers	Minimaal 7,5
 - Niet uitgevoerde aanvragen door opdrachtnemer. Niet uitgevoerde opdrachten mag maximaal 10% zijn van het totaal aantal aanvragen.
 4. Opdrachtnemer rapporteert ieder half jaar de gerealiseerde KPI's.
 5. Wanneer KPI's niet worden bereikt stelt opdrachtnemer binnen 4 weken na datum van het overleggen van de KPI rapportage een kwaliteitsverbeteringsplan op met verbeteringsvoorstellen. Dit plan wordt voorgelegd aan de opdrachtgever en na akkoord uitgevoerd.
 6. Indien blijkt dat na 2 rapportages op dezelfde KPI een onvoldoende wordt gescoord heeft Albeda het recht de overeenkomst te ontbinden.