

Bijlage A: Programma van Eisen

Algemene eisen aan de Diensten

1. Opdrachtgever wijst Bestelgemachtigden aan die bevoegd zijn tot het boeken van reizen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer behandelt alleen boekingen en vragen van de Bestelgemachtigden. Boeking en vragen van andere medewerkers van Opdrachtgever worden niet in behandeling genomen. Opdrachtnemer verleent de Bestelgemachtigden toegang tot de Boekingstool.
2. Opdrachtnemer levert in ieder geval de volgende informatie per reisaanvraag:
 - Plaats van vertrek en aankomst;
 - Vertrek- en aankomsttijden;
 - Vlucht en ticketgegevens;
 - CO2-uitstoot;
 - Totaalprijs en prijsopbouw;- Geldigheidsduur van de aangeboden prijzen;
 - Wijzigings- en annuleringsvoorwaarden;
 - Relevante reisinformatie, waaronder benodigde visa of toelatingsdocumenten, benodigde vaccinaties en reisadvies van de overheid;
 - Eventuele andere adviezen of alternatieven, bijvoorbeeld om de reis te bespoedigen.
3. Bestelgemachtigden ontvangen binnen de responsetijd, zoals vermeld in eis 21, een bevestiging per e-mail van de aanvraag voor vliegreizen of hotelaccommodaties
4. Opdrachtnemer bewaakt de gestanddoeningstermijn en de deadlines van de reisopties in de reisaanbiedingen. Opdrachtnemer informeert de Bestelgemachtigde tijdig over de gestanddoeningstermijn van iedere reisoptie en informeert de Bestelgemachtigde vóór het aflopen van een deadline.
5. Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van de Bestelgemachtigde de aanvraag van het visum voor de reiziger.
6. Opdrachtnemer verzorgt alle benodigde reisdocumenten (vliegtickets, visa, etc.) voor de reiziger en garandeert dat reisdocumenten voor zover deze onderdeel uitmaken van de boeking, uiterlijk drie werkdagen vóór vertrek zijn verstuurd naar de Bestelgemachtigde of naar het door de Bestelgemachtigde opgegeven e-mailadres.

Indien er tussen het moment van de reisaanvraag en de datum van vertrek minder dan drie werkdagen zitten, dan dienen alle benodigde reisdocumenten en reisdocumenten uiterlijk 12 uur vóór vertrek zijn verstuurd naar de Bestelgemachtigde of naar het door de Bestelgemachtigde opgegeven e-mailadres. Dit geldt ook voor wijzigingen.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voordelen die voortkomen uit bedrijfsloyaliteitsprogramma's, bedrijfspaarprogramma's en dergelijke ten goede komen aan Opdrachtgever en niet aan andere organisaties of de individuele reiziger. Opdrachtnemer verleent geen medewerking aan persoonlijke loyaliteitsprogramma's.
8. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregistratiesysteem. Klachten worden na registratie op werkdagen binnen 24 uur beantwoord. Hierin is de oplossing en de oplossingstermijn vermeld.

Eisen aan het boeken van vliegreizen

9. Opdrachtnemer biedt voor vliegreizen standaard Economy Class aan, tenzij in de aanvraag anders is vermeld.
10. Opdrachtnemer biedt, naast reguliere (lijn-)vliegreizen, ook vliegreizen van low-cost aan.
11. Opdrachtnemer biedt geen vliegreizen aan van luchtvaartmaatschappijen die vermeld staan op de EU Air Safety list, Annex A of die voldoen aan de condities zoals vermeld in de EU Air Safety list, Annex B.
12. Opdrachtnemer faciliteert het boeken van reizen naar landen die van de Nederlandse overheid een groen, geel of oranje reisadvies hebben gekregen.
13. Op verzoek van Opdrachtgever ondersteunt Opdrachtnemer de reiziger of helpt deze terug te keren, indien deze zich bevindt in een land met een oranje of rood reisadvies.

Eisen aan het boeken van hotelaccommodaties

14. Opdrachtnemer biedt voor het boeken van hotelaccommodaties standaard een hotelkamer voor één persoon aan, tenzij in de aanvraag anders is vermeld.
15. Opdrachtnemer biedt voor het boeken van hotelaccommodaties alle mogelijke opties aan, inclusief beschikbare hotelverblijven via andere partijen.
16. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij de documenten voor de boeking van de hotelaccommodatie in ieder geval een Engelstalig en op verzoek ook een anderstalig verblijfsvoucher (hotelvoucher) zit, waarmee de reiziger aan kan tonen dat het verblijf door Opdrachtnemer is betaald of dat de betaling is gegarandeerd bijvoorbeeld door middel van de creditcard van Opdrachtnemer, dat de prijs inclusief of exclusief het ontbijt is en dat de prijs inclusief eventuele belastingen is.

Eisen aan de Boekingstool

17. Opdrachtnemer biedt een Boekingstool aan in de Nederlandse taal, waarop Bestelgemachtigden zelfstandig vliegreizen en hotelaccommodaties kunnen boeken.
18. De Boekingstool biedt minimaal de volgende standaard functionaliteit:
 - Het boeken van vliegreizen naar elke gewenste bestemming in de wereld;
 - Het boeken van hotelaccommodaties op elke gewenste bestemming in de wereld;
 - Per bestemming op de gewenste reisdata, alle beschikbare vliegreizen van alle vliegmaatschappijen die op deze bestemming vliegen;
 - Per bestemming op de gewenste reisdata, alle beschikbare hotelaccommodaties;
 - Meerdere vliegtickets in één reservering;
 - De voorwaarden van het vliegticket zijn goed zichtbaar;
 - Meerdere opties in tariefsoorten;
 - Bagage mogelijkheden;
 - Stoelkeuze;
 - Maaltijdkeuze.

19. De zoekresultaten in de Boekingstool van Opdrachtnemer worden zonder vertraging getoond.
20. Bestelgemachtigden die via de Boekingstool een reis boeken ontvangen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 uur een bevestiging van de boeking per e-mail. In deze boekingsbevestiging staan de volgende gegevens:
- Bestemming van de reis;
 - Datum en tijdstip van aankomst en vertrek;
 - Aantal reizigers;
 - Soort vervoer en naam van de vervoersmaatschappij
 - Verblijfgegevens (naam en adres van de hotelaccommodatie);
 - Prijzen;
 - Werkordernummer (NWO) of inkoopordernummer i.c.m. kostenplaats (ZonMw);
 - Eventuele bijzonderheden.

Eisen aan de helpdesk

21. Opdrachtnemer richt voor Opdrachtgever een helpdesk in voor:
- Het behandelen van aanvragen van Bestelgemachtigden voor vliegreizen, hotelaccommodaties en aanvullende Diensten;
 - Het ondersteunen van Bestelgemachtigden en reizigers bij het wijzigen of annuleren van vliegreizen, hotelaccommodaties en aanvullende Diensten;
 - Voor het ondersteunen van Bestelgemachtigden bij het gebruik van de Boekingstool en bij het oplossen van algemene problemen die betrekking hebben op de Diensten;
 - Voor het ondersteunen van reizigers bij het oplossen van calamiteiten bij het reizen. Hieronder valt ook de repatriëring van reizigers (onder andere vanwege ziekte, ongeval en andere omstandigheden in het bestemmingsland), eventueel in samenwerking met de betrokken verzekeringsmaatschappij;
 - Voor het behandelen van klachten van Bestelgemachtigden, reizigers of Opdrachtgever.
22. De helpdesk is 7 dagen per week en 24 uur per dag telefonisch en per e-mail bereikbaar voor Bestelgemachtigden en reizigers.
23. De helpdesk hanteert de volgende responsetijden:
- Voor het beantwoorden van aanvragen door Bestelgemachtigden: Binnen maximaal 6 werkuren;
 - Voor het wijzigen of annuleren van vliegreizen, hotelaccommodaties en aanvullende Diensten: Binnen maximaal 6 werkuren;
 - Voor het beantwoorden van vragen over de Boekingstool en bij het oplossen van algemene niet spoedeisende problemen: Binnen maximaal 8 werkuren;
 - Bij het oplossen van problemen van reizigers bij calamiteiten: Zo spoedig mogelijk, maar binnen maximaal 4 uur.
 - Voor het behandelen van klachten: Binnen maximaal 8 werkuren laten weten door wie en op welke wijze de klacht behandeld zal worden en binnen welke termijn Bestelgemachtigde, reiziger of Opdrachtgever op de hoogte zal worden gesteld van het resultaat van de klacht.
- Onder respons wordt verstaan een niet-geautomatiseerd, inhoudelijk antwoord op de vraag van de Bestelgemachtigde of reiziger of in ieder geval een statusupdate waarom het antwoord vertraagd is en het moment dat het antwoord wel komt.
24. Personeel van Opdrachtnemer beschikt over alle relevante kennis en ervaring om de Diensten volgens de eisen en wensen, zoals vermeld in de Aanbestedingsdocumenten, uit te kunnen voeren.
25. Opdrachtnemer garandeert dat communicatie via de helpdesk met Bestelgemachtigden of reizigers in het Nederlands of Engels kan plaatsvinden.

26. Bestelgemachtigden die via de Helpdesk een reis boeken ontvangen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 uur een bevestiging van de boeking per e-mail. In deze boekingsbevestiging staan de volgende gegevens:
- Bestemming van de reis;
 - Datum en tijdstip van aankomst en vertrek;
 - Aantal reizigers;
 - Soort vervoer en naam van de vervoersmaatschappij
 - Verblijfgegevens (naam en adres van de hotelaccommodatie);
 - Prijzen;
 - Werkordernummer (NWO) of inkoopordernummer i.c.m. kostenplaats (ZonMw);
 - Eventuele bijzonderheden.

Eisen aan de prijzen

27. Opdrachtnemer brengt, naast de directe kosten van de diensten van haar Leveranciers, alleen de transactiefees voor het uitvoeren van haar Diensten in rekening, zoals vermeld op het Inschrijfformulier prijzen en tarieven (bijlage H).
28. Incidentele of additionele kosten, zoals minibar, roomservice e.d. worden door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht. Deze worden door de reiziger zelf voldaan.

Eisen aan de administratieve afhandeling

29. Opdrachtnemer verzorgt de voorfinanciering van de boeking en betaalt deze aan de Leverancier. Ook als hiervoor een creditcard vereist is. Opdrachtnemer verstrekt daarnaast aan de reiziger een Engelstalig document waarop duidelijk vermeld staat dat betaling door Opdrachtnemer uitgevoerd is of wordt.
30. Opdrachtnemer handelt restituties en schadeclaims binnen de hieronder genoemde termijnen na het indienen af. Hieronder vallen:
- a) Restitutie van een foutief verstuurd factuur binnen 5 werkdagen door middel van creditering van de foutieve factuur en het sturen van een nieuwe factuur met het juiste bedrag.
 - b) Restitutie als gevolg van een wijziging, annulering of terugbetaling van een niet gebruikt ticket wordt binnen 5 werkdagen in gang gezet bij de Leverancier door middel van creditering van het niet gebruikte ticket, waarbij de hoogte van het restitutiebedrag afhangt van de boekingsvoorwaarden en het tijdstip van wijzigen of annuleren;
 - c) Het terugvorderen van belastingen die op de tickets zijn doorbelast (ook als het ticket zelf niet terug vorderbaar is) wordt binnen 5 werkdagen in gang gezet bij de Leverancier;
 - d) Het indienen van schadeclaims binnen 8 weken als daar grondslag voor bestaat bij vertraagde of geannuleerde (delen van) reizen.
31. Bestelgemachtigde heeft de mogelijkheid om bij de boeking via de Boekingstool of de helpdesk een intern opdrachtnummer op te geven. Opdrachtnemer vermeldt dit interne opdrachtnummer in haar correspondentie en op de facturen. Voor NWO is het interne opdrachtnummer het werkordernummer. Voor ZonMw is het interne opdrachtnummer de inkoopordernummer i.c.m. kostenplaats.

32. Opdrachtnemer factureert per geboekte reis (vliegreis en/of hotelboeking en bijbehorende diensten) elektronisch (E-facturatie) en/of in PDF-format aan Opdrachtgever.
33. Opdrachtnemer factureert alleen door Opdrachtgever uitgevoerde en/of geaccepteerde boekingen.
34. Facturen dienen te voldoen aan de wettelijk vereisten. Daarnaast vermeldt Opdrachtnemer op de factuur in ieder geval de volgende gegevens per geboekte reis of per geboekte hotelaccommodatie:
- Naam Bestelgemachtigde en de naam van de reiziger;
 - Werkordernummer (NWO) of inkoopordernummer i.c.m. kostenplaats (ZonMw);
 - Omschrijving van de Diensten die zijn geleverd, inclusief reis- en verblijfslocatie;
 - Reis- en verblijfsdata;
 - Bedrag (in €) exclusief btw per reis.

Facturen waarop deze informatie ontbreekt neemt Opdrachtgever niet in behandeling.

35. Facturatie en betaling vindt maandelijks plaats op basis van maandfacturen met specificaties van de verschillende afgenomen diensten en de daarmee gemaakte kosten.

Eisen aan vertegenwoordiging

36. Opdrachtnemer stelt een vaste Nederlands sprekende contactpersoon en vaste vervanger aan, die gedurende de Raamovereenkomst het vaste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever als relatiebeheerder van de Raamovereenkomst met Opdrachtgever. De contactpersoon is verantwoordelijk voor alle reis-overstijgende zaken, waaronder werkwijzen, de Raamovereenkomst, facturatie, evaluatie, rapportages, klachten en periodiek overleg met de contactpersonen van Opdrachtgever.
37. Opdrachtnemer vervangt op verzoek van Opdrachtgever de vaste contactpersoon of diens vervanger, indien de contactpersoon de Diensten niet volgens de afspraken uitvoert. Alvorens de contactpersoon wordt vervangen krijgt Opdrachtnemer de mogelijkheid tot herstel. Opdrachtnemer dient hiertoe binnen 2 weken na het verzoek van Opdrachtgever een verbeterplan in. Mocht het verbeterplan binnen 3 maanden niet tot verbetering leiden, dan wordt de contactpersoon alsnog per direct vervangen.
38. Contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst met een zekere regelmaat, maar minimaal 1 keer per jaar overleg. Hierbij komen alle relevante zaken die van belang zijn of kunnen zijn voor een succesvolle benutting van de Raamovereenkomst ter sprake.

Eisen aan de rapportage

39. Opdrachtnemer stelt per 6 maanden per Opdrachtgever een managementrapportage samen, waarin Opdrachtgever een overzicht ontvangt van alle geboekte reizen met minimaal de volgende informatie per geboekte reis:
- Reis- en verblijfslocatie;
 - Reis- en verblijfsdata en verblijfsduur;
 - Naam van de vliegmaatschappij;
 - Naam van de hotelaccommodatie;
 - Naam van de Bestelgemachtigde;
 - Naam van de reiziger(s);
 - Werkordernummer (NWO) of inkoopordernummer i.c.m. kostenplaats (ZonMw);
 - Kosten (in €) exclusief btw per reis en gesplitst voor vliegreis en hotelaccommodatie;

- Overige kosten in € excl. btw, zoals visumaanvragen, aanvullend vervoer, zoals trein, taxi, veerboot e.d.;
- CO2-besparing;
- Status: uitgevoerd, niet-uitgevoerd, gewijzigd of geannuleerd.

40. Opdrachtnemer stelt per 6 maanden per Opdrachtgever een klachtenrapportage samen, waarin Opdrachtgever een overzicht ontvangt van alle geregistreerde klachten met daarin per klacht:

- De soort klacht;
- De omschrijving van de klacht;
- De oplossing voor de klacht;
- De status van de klacht: Opgelost, niet opgelost, lopend;
- De termijn waarbinnen de klacht is opgelost.

41. Opdrachtnemer stuurt de managementrapportages uit eisen 39 en 40 minimaal in de maanden januari en juli.