

Bijlage 4 Programma van Eisen

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de gehele beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals genoemd in het beschrijvend document en de bijlagen.
2.	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse en Engelse taal. Medewerkers dienen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
Dienstverlening (online en offline)	
3.	Opdrachtnemer biedt een hoogwaardige dienstverlening aan waarbij proactief wordt geacteerd in het geven van reisadviezen, verbeteren van werkprocessen en het maken van afspraken met leveranciers van reisdiensten.
4.	Opdrachtnemer coördineert c.q. voert uit, alle activiteiten die met de dienstreis samenhangen, zoals omschrijving in Beschrijvend document deel A, waaronder minimaal: - Het reserveren/boeken, wijzigen en annuleren van Vluchten; - Het reserveren/boeken, wijzigen en annuleren van Hotelovernachtingen; - Het reserveren/boeken, wijzigen en annuleren van Huurauto's - Diensten Openbaar Vervoer (buitenlandse reizen); - Behandelen van noodgevallen; - Verzorgen van reisbescheiden en reisinformatie; - Het voorfinancieren van Dienstreizen, indien dit mogelijk is (kosten op rekening, daarna doorbelasting aan Zuyd); Daarnaast zorgt Opdrachtnemer voor algehele informatie verstrekking, opvragen van offerte, reservering, boeking, wijziging en annulering.
5.	De opdrachtnemer biedt voor iedere reisaanvraag één reisvoorstel aan dat het beste aansluit op de specificatie van de reis. Daarnaast worden er, indien beschikbaar, minimaal twee (2) alternatieven aangegeven die gezien kosten en/of duurzaamheid beter kunnen voldoen: 1. Goedkopere optie (bijvoorbeeld: optie voor een goedkoper hotel buiten centrum van bestemming); 2. Duurzamere optie (bijvoorbeeld: bij aanvraag van een vliegreis over een beperkte afstand, het offreren van een treinreis). Bij het aanbieden van reisalternatieven moet in het kader van doelmatigheid een duidelijk inzicht worden gegeven in de condities en/of consequenties van het gebruik van deze reisalternatieven.
6.	Opdrachtnemer dient een wereldwijde dekking van leveranciers van dienstreizen te hebben, om internationale dienstreizen te kunnen verzorgen.
7.	Opdrachtnemer is tevens verplicht om bij de behandeling van aanvragen, ook low-cost carriers en goedkope hotelketens mee te nemen.

8.	Opdrachtnemer accepteert dat Zuyd zelf zorgt draagt voor een reisverzekering. De opdrachtnemer dient de mogelijkheid om een annuleringsverzekering af te sluiten aan te bieden.
9.	Meldingen van uit te voeren opdrachten en werkzaamheden en verzoeken om aanvullende diensten te leveren, accepteert opdrachtnemer uitsluitend van de daar toe bevoegde medewerkers vanuit de opgestelde mandaatregeling van Zuyd. Opdrachtnemer dient deze mandaatregeling te verwerken in het boekingssysteem.
10.	Zuyd kan bij opdrachtnemer 24/7 aanvragen voor zowel individuele als groepsreizen indienen middels een online boekingssysteem.
11.	Online boekingssysteem moet gekoppeld kunnen worden aan het bestelsysteem van Zuyd (Proactis). Dit betekent dat het aanvragen van reizen in het boekingssysteem van opdrachtnemer plaatsvindt, vervolgens via webservice .XML automatisch naar Proactis wordt gestuurd. Vervolgens wordt in Proactis een inkoopordernummer gegenereerd en naar de opdrachtnemer verzonden. In bijlage 6 is een tabel toegevoegd waarin wordt aangegeven welke velden minimaal aanwezig moeten zijn in het online boekingssysteem van de opdrachtnemer. Deze koppeling is inbegrepen in de aanbidding en leidt niet tot meerkosten. Na gunning gaat Zuyd met opdrachtnemer in overleg om dit te realiseren.
12.	Opdrachtnemer biedt uitsluitend accommodaties aan die beschikken over faciliteiten gericht op zakenreizen, wel aansluitend bij de wensen van de reiziger.
13.	De verzekeringscondities voor de huurauto dienen duidelijk aan de reiziger vermeld te worden en dienen een all-in verzekering te bevatten: · CDW (Collision DamageWaiver) verzekering; betreft schade aan de huurauto; · TP (Theft Protection) verzekering; betreft diefstal van en uit de huurauto; · Mogelijkheid tot afkoop eigen risico; · Glas, banden en bodemdekking.
14.	Opdrachtnemer dient Zuyd een overzicht te kunnen aanleveren met welke dienstreizen er op een moment plaats vinden, indien zich een calamiteit voor doet.
15.	Het moet voor Zuyd niet mogelijk zijn de aangeboden reis gemakkelijk zelf aanzienlijk (10%) goedkoper te kunnen vinden, binnen een redelijke termijn (48 uur) tegen dezelfde voorwaarden en condities.
Bereikbaarheid	
16.	Opdrachtnemer is op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08:30-17:30 uur beschikbaar voor het in behandeling nemen van reisaanvragen. Boeking dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) door Opdrachtnemer binnen 8 uur afgehandeld te worden (gerekend binnen kantooruren). Hier mag alleen van worden afgeweken (lees: langere tijd over worden gedaan) indien Zuyd dit aangeeft. Voor groepsreizen vanaf 10 personen geldt een afhandeltermijn van vijf werkdagen. Spoedboekingen (last-minute) aanvragen dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) door Opdrachtnemer binnen 4 uur afgehandeld te worden (gerekend binnen kantooruren).

17.	De opdrachtnemer dient 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar te zijn voor noodgevallen.
Reisbescheiden	
18.	Alle reisdocumenten, het reisschema en eventuele additionele informatie worden na boeking digitaal, uiterlijk 48 uur voor aanvang van de reis, aan de Zuyd en de reiziger beschikbaar gesteld.
19.	Opdrachtnemer dient bij elke boeking aan te geven of er een visumplicht geldt voor de betreffende bestemming.
Communicatie	
20.	Voor de overeenkomst lopen de contacten met de opdrachtnemer via een vast aanspreekpunt (accountmanager) en in zijn of haar afwezigheid, een plaatsvervanger. Beide contactpersonen zijn volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd om namens opdrachtnemer op te treden. Van de accountmanager wordt verwacht dat deze Zuyd informatie verschaft over de ontwikkeling in de reisbranche, opdat Zuyd in staat is de zakenreizen op de bedrijfseconomisch meest gunstige wijze te regelen. Bij langdurige afwezigheid van de accountmanager is er een vervanging aanwezig die van alle (contractuele) afspraken op de hoogte is.
21.	De communicatie verloopt vanaf het moment van de aanvraag via de boeker. Op het moment dat de reis definitief geboekt is, verloopt de communicatie met de reiziger.
Personeel	
22.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn op de hoogte van de gemaakte afspraken met Zuyd.
Privacy	
23.	Opdrachtnemer garandeert de privacy van de gegevens van Zuyd en de reizigers. De informatie van Zuyd en de reizigers is niet beschikbaar voor derden, anders dan ten hoeve van de overeenkomsten dienstverlening en waarvoor wettelijke verplichtingen zijn.
24.	Opdrachtnemer stemt ermee in om een bewerkersovereenkomst af te sluiten inzake het uitvoeren van de dienstverlening binnenlandse en buitenlandse dienstreizen. Opdrachtnemer werkt alleen samen met partijen die de wetgeving op het gebied van databescherming hanteren.
Klachtenafhandeling	
25.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenregistratie. De klachten registratie wordt verder uitgewerkt in overleg met Zuyd.
26.	Indien een klacht ingediend wordt door een medewerker van Zuyd dient de contractmanager van Zuyd door de opdrachtnemer hiervan op de hoogte worden gesteld.
Contractmanagement	
27.	Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het plannen van periodieke evaluatiegesprekken. Het eerste contractjaar minimaal 1 overleg per maand.
28.	Tijdens het evaluatiegesprek worden onder andere de volgende onderwerpen besproken:

	– De reisaanvragen gedurende de afgelopen periode; – De dienstverlening en samenwerking tussen Zuyd en de opdrachtnemer, waaronder de kritische prestatie indicatoren; – Managementrapportage; – Eventuele klachten; – De afhandeling van inkooporders en facturen; – De ontwikkelingen in de markt. Van besprekingen zal door de opdrachtnemer telkens een schriftelijk verslag worden gezonden aan Zuyd.
Managementrapportage	
29.	Adequate managementinformatie is van belang voor zowel de aansturing van de procesactiviteiten als op bestuurlijk en beleidsmatig terrein. De volledige managementinformatie is kosteloos, betrouwbaar en nauwkeurig opgesteld. De eerste helft van het eerste contractjaar dient de managementrapportage maandelijks opgeleverd te worden. Na de eerste helft van het eerste contractjaar dient het op verzoek van Zuyd aangeleverd te worden.
30.	De managementinformatie dient te bestaan uit: Vliegtickets - Aantal boekingen - Aantal tickets geboekt - 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 - Aantal vlieg Miles t.a.v. CO2 compensatie - Overzicht top 25 bestemmingen - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs ticket 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 - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs hotelovernachting Trein - 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

	- Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs Autohuur - Aantal boekingen - Totaal omzet incl. verzekeringen en toeslagen autoverhuurder, excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten autoverhuurmaatschappij - Gemiddelde huurperiode - Vereist detailniveau: autocategorie, autoverhuurder, verhuurlocatie, huurmaand - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs Fees Opdrachtnemer - Totaalbedrag in rekening gebrachte transactievergoedingen - Vereist detailniveau: type fee (auto, hotel, vlucht, restitutie, wijziging, enz.) Overige kosten - Totaalbedrag transacties - Kostensoort transactie - Aantal transacties - Totaal overzicht reizende medewerkers
Duurzaamheid	
31.	Opdrachtnemer verklaart te voldoen aan de duurzaamheidscriteria van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Dit betreft document "Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Buitenlandse dienstreizen versie maart 2017", te vinden op: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-buitenlandsdienstreizen-maart2017.pdf
Prijzenblad	
32.	Een onvolledig ingevuld Prijzenblad, leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving waarbij de opdrachtnemer dan niet meer voor gunning in aanmerking komt.
33.	Indien opdrachtnemer op welke wijze dan ook het prijzenblad voorziet van meer gegevens dan de gevraagde prijsinformatie, kan de aanbieding ter zijde worden gelegd.
34.	Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. Tevens zijn deze tarieven inclusief alle dienstverlening omtrent de organisatie van dienstreizen. Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, maar niet op het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst kunnen geen prijzen/kosten gefactureerd worden die niet in de inschrijving opgegeven zijn. De vermelde prijzen in het prijzenblad zijn vast gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (inclusief verlengingen), met uitzondering van de wettelijke verhogingen m.b.t. het BTW percentage.
35.	De transactievergoeding wordt berekend per voltooide boeking. Een voltooide boeking kan meerdere transactie-elementen bevatten, waaronder luchtvaart, hotel, huurauto en/of trein waarbij alle overige dienstverlening is inbegrepen, zoals onder andere: wijzigingen, informatie vragen, verzekeringen, verstrekken reisbescheiden etc.

36.	De transactie fee voor boekingen met meerdere personen wordt berekend op basis van de onderstaande staffels.		
	Aantal personen	Opslagpercentage op transactie vergoeding	Voorbeeld op basis van een fictieve transactie fee van € 18,-
	1	+0 %	€ 18,-
	2	+15 %	€ 20,70
	3	+25 %	€ 22,50
	4	+50 %	€ 27,00
	5	+50 %	€ 27,00
	6	+50 %	€ 27,00
	7	+75 %	€ 31,50
	8	+75 %	€ 31,50
	9	+75 %	€ 31,50
Restitutie			
37.	Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen voor, bijvoorbeeld bij uitzonderlijke gevallen en vergoedingen bij vertragingen, zal de opdrachtnemer actie ondernemen om deze aan Zuyd te retourneren.		
Implementeren en beëindiging raamovereenkomst			
38.	Opdrachtnemer implementeert de dienstverlening zonder dat er nadelige consequenties voor de reizigers van Zuyd plaatsvinden.		
39.	Zuyd dient direct na het moment van inwerkingtreding van de raamovereenkomst een beroep te kunnen doen op de dienstverlening van opdrachtnemer. Eventuele kosten, verbonden aan de implementatiefase, worden gedragen door opdrachtnemer.		
40.	Implementatie neemt maximaal 4 maanden in beslag. Tijdens deze periode moet het reeds mogelijk zijn om dienstreizen te boeken.		
41.	Bij het beëindigen van de raamovereenkomst zal opdrachtnemer alle medewerking verlenen aan een soepele overdracht naar de nieuwe dienstverlener. Tenminste drie maanden voor beëindiging van de raamovereenkomst zal opdrachtnemer aangeven op welke wijze hij hieraan invulling denkt te geven.		
Facturatie			
42.	Facturen dienen digitaal te worden verzonden aan: inkoopfacturen@zuyd.nl. Het volgende factuuradres wordt vermeld op de factuur: Zuyd Hogeschool, t.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 550 6400 AN Heerlen De factuur bevat de volgende gegevens: - Naam én code van de academie of dienst - Naam van de reiziger		

	- Inkoopordernummer per bestelling - Boekingsgegevens - Opbouw kosten (transactievergoeding apart vermelden) Zuyd Hogeschool hanteert een betalingstermijn van 30 dagen.
43.	Facturen mogen na het afronden van een boeking gefactureerd worden. De dienstreis hoeft voor die tijd nog niet uitgevoerd te zijn. Indien er sprake is van een annulering dient de reisagent op eigen initiatief te crediteren.