

Bijlage 5 - Programma van Eisen

Nr.	Betreft	Algemene eisen
1.	Vertrouwelijke gegevens mogen niet verkocht of gebruikt worden voor commerciële doeleinden.	
2.	Er mogen geen kosten voor wijzigingen en mutaties van boekingen in rekening worden gebracht.	
3.	In het geval er bij het huren van een hotelaccommodatie zaken worden afgenomen die geen deel uitmaken van de boeking (zoals de mini bar en extra services vanuit het hotel) dient Inschrijver/de hotelaccommodatie dit bij het uitchecken af te rekenen met de gast van Aanbestedende Dienst.	

Nr.	Betreft	Eisen aan de dienstverlening en aanbod
4.	Inschrijver voert alle operationele activiteiten uit die met dienstreizen en hotelovernachtingen samenhangen, uitgezonderd die diensten die door Aanbestedende Dienst zelf of door een andere leverancier worden verzorgd (waaronder Evenementen en Vergaderaccommodaties). In deze hoedanigheid is Inschrijver de intermediair tussen de Aanbestedende Dienst en leverancier van reisdiensten en hotelovernachtingen, te weten voor: ▪ Verstrekken van informatie voor, maken van offertes voor, reserveren/boeken/wijzigen en annuleren van: 1. Luchtvaartdiensten; 2. Treindiensten m.u.v. treinreizen binnen Nederland; 3. Zeevaartdiensten; 4. Hotelovernachtingen ▪ Verzorgen van reisbescheiden, informatie en condities betreffende de reis (excl. visumverstrekking en eventuele legalisaties); ▪ Informeren c.q. adviseren rond 'reisveiligheid' en alle reisbenodigdheden; ▪ Zorgdragen voor de facturatie en administratieve afhandeling; ▪ Implementeren en onderhouden van de dienstverlening inclusief de hiervoor benodigde processen en gereedschappen/systemen (waaronder de online boekingstool). Bovenstaande activiteiten dienen deel uit te maken van de fee's zoals opgenomen in Bijlage 7 'Prijzenblad Dienstreizen'.	
5.	Inschrijver biedt hotelaccommodaties aan die goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer of met door de faciliteit of derden georganiseerd groepsvervoer. Onder een 'goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer' verstaat Aanbestedende Dienst een accommodatie die zich op maximaal twee kilometer loopafstand van een openbaar vervoerhalte bevindt. Onder 'groepsvervoer' verstaat Aanbestedende Dienst het vervoer voor meerdere personen tegelijk van de openbaar vervoerhalte naar de accommodatie.	
6.	Voor iedere reisaanvraag biedt Inschrijver één (1) reisvoorstel aan dat het best (meest efficiënt in tijd en kosten) aansluit op de specificatie van de dienstreis.	

	Daarnaast geeft Inschrijver, indien beschikbaar, minimaal twee (2) reisalternatieven die gezien doelmatigheid en/of kosten beter voldoen. Bijvoorbeeld met alternatieve datum of reistijd, luchthaven, overstap etc.
--	--

Nr.	Betreft	Leveranciers van dienstreizen
7.	Inschrijver zorgt dat zij, ten behoeve van Aanbestedende Dienst, bij de leveranciers van reisdiensten (luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen, zeevaartmaatschappijen en overige zoals onder andere veerdiensten en autoverhuurbedrijven). Inschrijver dient professioneel, transparant en in volledige concurrentie, de betreffende dienstverlening in te vullen.	
8.	Inschrijver garandeert dat: ▪ Eerstens voor alle nationale treinreizen de bestaande overeenkomst van Aanbestedende Dienst met de NS -Business Card wordt uitgenut; ▪ Alle beschikbare reismogelijkheden (leveranciers) bij iedere boeking, behalve dan bij de hiervoor genoemde nationale treinreizen, worden overwogen; ▪ Conform de uitgangspunten van het van toepassing zijnde reisbeleid de meest doelmatige en economische keuzes uit de alternatieven wordt voorgelegd; ▪ Gebruik gemaakt wordt van betrouwbare leveranciers, welke bij twijfel in relatie tot de reisveiligheid door Aanbestedende Dienst dienen te worden goedgekeurd.	
9.	De keuze voor reisalternatieven zal uitsluitend worden gebaseerd op voordelen die volledig ten gunste komen van de Aanbestedende Dienst. De eventuele voordelen en inkomsten voortkomend uit overeenkomsten met leveranciers van reisdiensten of boekingen via aan Inschrijver gelieerde rechtspersonen komen altijd, direct en volledig ten gunste van de Aanbestedende Dienst. Hiermee wordt onder andere maar niet uitsluitend bedoeld: commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomsten en GDS-segment vergoedingen.	

Nr.	Betreft	Luchtvaartdiensten, treindiensten (internationaal), zeevaartdiensten en overige
10.	Inschrijver verzorgt met betrekking tot luchtvaartdiensten, treindiensten (buitenlandse) en zeevaartdiensten; informatie verstrekking, offreren, reserveren, boeken, wijzigen en annuleren met in achtname van: 1. Reisalternatieven – Inschrijver biedt reismogelijkheden aan conform het van toepassing zijnde reisbeleid. 2. Alle mogelijkheden – Bij het aanbieden van reisalternatieven worden twee reismogelijkheden aangeboden. Hiertoe behoren ook maar niet uitsluitend low-cost carriers, pex-tarieven, eigen tarieven van Inschrijver, alternatieve luchthavens en speciale aanbiedingen. Bij het aanbieden van reisalternatieven dient in het kader van doelmatigheid een duidelijk inzicht worden gegeven in de condities.	

	3. Creativiteit – Inschrijver maakt voor het vinden van beste condities gebruik van de mogelijkheden, indien van toepassing, die er bestaan voor gebruik van tickets met speciale condities, in de industrie bekend als 'Smart ticketing'.
--	--

Nr.	Betreft	Eisen aan de online bookingstool
11.	Inschrijver beschikt over een online bookingstool met daarin een boekingssysteem waarin het Travel Team zelf locaties en vluchten kan bekijken.	
12.	De online bookingstool is benaderbaar zonder dat er software op het netwerk van Aanbestedende Dienst geïnstalleerd hoeft te worden.	
13.	De online bookingstool dient in de Nederlandse en Engelse taal beschikbaar te zijn.	
14.	Het aantal en de namen van de boekers moet door de contactpersoon van Aanbestedende Dienst kosteloos gewijzigd kunnen worden.	
15.	Alle boekers krijgen een eigen specifieke inlogcode om toegang te krijgen tot de online bookingstool.	
16.	Aanbestedende Dienst wijst twee (2) super users aan die in de online bookingstool inzicht moeten hebben in alle boekingen van alle boekers.	
17.	De online bookingstool dient minimaal: ▪ Het totaal aanbod te geven van alle leveranciers die hun gegevens in dergelijke systemen beschikbaar stellen; ▪ Toegang te geven tot alle leveranciers die hun aanbod niet direct in algemene reservering systemen (GDS) beschikbaar stellen; ▪ De privacy van gegevens van betrokkenen te garanderen. De informatie en het gebruik hiervan dient te voldoen aan de eisen voor de bescherming van de persoonsgegevens van betrokkenen volgende de AVG, UAVG, en de richtlijnen van de AP en de EDPS.	
18.	Het aanbod van dienstreizen op de online bookingstool is voorzien van duidelijke omschrijving van de reis. Onder een duidelijke omschrijving wordt minimaal de volgende informatie verstaan: ▪ Plaats en luchthaven van vertrek; ▪ Plaats en luchthaven van aankomst; ▪ Vertrektijd; ▪ Aankomsttijd; ▪ Duur van de vlucht/treinreis; ▪ Aantal overstappen (inclusief plaats en duur); ▪ Klasse; ▪ Maatschappij; ▪ Annuleringsvoorwaarden; ▪ Prijs per ticket.	
19.	De online bookingstool voor hotelovernachtingen en dienstreizen kent uitgebreide zoekopties waarbij het zoeken op minimaal de volgende opties mogelijk moet zijn: ▪ Vertrekdatum; ▪ Aankomstdatum; ▪ Postcode/ Plaats; ▪ Binnen een straal van x km (van een bepaalde plaats); ▪ Dichtbij een bepaalde voorziening (bijvoorbeeld een station); ▪ Duur van verblijf;	

	▪ Prijs.
20.	Via de online boekingsstool kunnen eenvoudig verschillende offertes worden vergeleken.
21.	De boeker kan via de online boekingsstool direct een definitieve boeking plaatsen.
22.	De online boekingsstool kent de mogelijkheid om bij de boeking een e-mailadres in te vullen van de persoon voor wie de boeking bestemd is. Deze persoon ontvangt dan een bevestiging en eventueel een routebeschrijving. Ook bij annulering ontvangt de persoon een melding via dit e-mailadres.
23.	Op de online boekingsstool wordt een verplicht veld opgenomen voor workorder nummer en grootboeknummer, deze worden ingevuld door de boeker.
24.	Op de online boekingsstool blijven de digitale dossiers van boekingen (en annuleringen) minimaal twee (2) jaar na de (geplande) reisdatum beschikbaar ter raadpleging voor de contactpersoon vanuit de Aanbestedende Dienst.
25.	Onderhoud aan de online boekingsstool mag alleen uitgevoerd worden tussen 00:00 uur en 07:00 uur. Indien onderhoud aan de online boekingsstool buiten deze tijden plaatsvindt dient Inschrijver Aanbestedende Dienst hierover veertien (14) kalenderdagen voorafgaand aan het onderhoud te informeren.
26.	De online boekingsstool is ad free: dus zonder reclame.
27.	Andere websites mogen niet via de online boekingsstool van Inschrijver te benaderen zijn.
28.	Inschrijver geeft kosteloos een plenaire uitleg aan de leden van het Travel Team en stelt een handleiding beschikbaar over de online boekingsstool.
29.	Het hotelaccommodatie aanbod op de online boekingsstool kent verschillende prijs- en kwaliteitsklassen.
30.	Het hotelaccommodatie aanbod op de online boekingsstool is voorzien van duidelijke omschrijvingen en recente foto's van de accommodaties. Onder een duidelijke omschrijving wordt minimaal de volgende informatie verstaan: ▪ Ligging; ▪ Bereikbaarheid (auto en openbaar vervoer); ▪ Afstand tot dichtstbijzijnde luchthaven; ▪ Afstand tot dichtstbijzijnde openbaar vervoer mogelijkheid; ▪ Faciliteiten; ▪ Prijs indicatie per nacht; ▪ Annuleringsvoorwaarden.

Nr.	Betreft	Eisen aan de aanvraag/offerte
31.	Na het aanvragen van een offerte dient door Inschrijver binnen één (1) werkuur een automatische bevestiging gestuurd te worden. Aanbestedende Dienst verstaat onder werkuren uren op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur.	
32.	De maximale doorlooptijd tussen de bevestiging van de aanvraag en het aanleveren van een offerte bedraagt één (1) werkdag.	
33.	In het geval van een spoedaanvraag dient door Inschrijver een offerte aangeleverd te worden binnen vier (4) werkuur na het aanvragen van een offerte. Er is sprake van een spoedaanvraag wanneer een aanvraag voor een vertrek binnen 48 uur moet worden gedaan.	

34.	In het geval van een spoedaanvraag kan het aanvragen van een offerte ook telefonisch plaatsvinden.
35.	In de offerte dient alle relevante informatie te worden gegeven om de reiziger in het besluitvormingsproces te ondersteunen. Dit is minimaal voor iedere reismogelijkheid en alternatieven. Voor dienstreizen: ▪ De totale prijs exclusief BTW; ▪ Specificatie van de prijs (ticketprijs, fee, belastingen, enz.); ▪ Compleet tijdschema; ▪ Plaats van vertrek en aankomst; ▪ Voorwaarden/condities (mogelijkheid tot wijziging, annuleringsvoorwaarden, geldigheidsdatum, reisklasse, etc.); ▪ Referentienummer van de aanvraag; ▪ Eventuele visum- en/of legalisatie- en/of vaccinatieverplichting voor de gekozen bestemming(en) inclusief een schatting van het daardoor te volgen tijdspad; ▪ Indien van toepassing de specifieke risico's rond de reisveiligheid en de mogelijkheid tot acceptatie daarvan. Voor hotelovernachtingen: ▪ Reserveringswaarde exclusief BTW (totale prijs); ▪ Specificatie van de prijs (overnachting, catering enz.); ▪ Aantal personen; ▪ Aantal nachten; ▪ Annuleringsvoorwaarden; ▪ Aanvullende opmerkingen (eventuele bijkomende kosten of uitzonderingen).
36.	Een door Inschrijver aangeboden offerte dient conform Bijlage 15 'DSA-lijst Nuffic' te zijn. Verantwoordelijkheid ligt bij opdrachtgever.
37.	Alle gedane voorstellen die door Inschrijver worden afgegeven zullen, inclusief alle bijbehorende informatie, voor de duur van de Overeenkomst worden vastgelegd en op aanvraag ter beschikking gesteld worden aan de Aanbestedende Dienst.
38.	Offertes en facturen voor dienstreizen worden geleverd in de Nederlandse en/of Engelse taal en in euro's. Indien een offerte door de leverancier wordt opgemaakt in een andere valuta dient Inschrijver de originele offerte om te rekenen naar euro's. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de omwissel dagkoers van de offertedatum. Uit de wijze van berekening van de wisselkoers mag geen financieel voordeel voortvloeien voor Inschrijver.
39.	Na goedkeuring van een offerte door het travel team van Aanbestedende Dienst levert Inschrijver binnen één (1) werkdag een bevestiging van de reservering. In deze bevestiging dient minimaal de volgende informatie te zijn opgenomen: ▪ De totale prijs exclusief BTW; ▪ Specificatie van de prijs (ticketprijs, fee, belastingen, enz.); ▪ Compleet tijdschema; ▪ Plaats van vertrek en aankomst; ▪ Voorwaarden/condities (mogelijkheid tot wijziging, annuleringsvoorwaarden, geldigheidsdatum, reisklasse, etc.);

	▪ Referentienummer van de aanvraag; ▪ Eventuele visum- en/of legalisatie- en/of vaccinatieverplichting voor de gekozen bestemming(en) inclusief een schatting van het daardoor te volgen tijdspad; ▪ Indien van toepassing de specifieke rond de reisveiligheid (zie eis 72) en mogelijkheid tot acceptatie van het reisisico. ▪ Workorder nummer; ▪ Grootboeknummer.
40.	Het definitief boeken van reizen kan uitsluitend plaatsvinden: ▪ Telefonisch; ▪ Via een schriftelijke (e-mail) geautoriseerde reserveringsaanvraag; ▪ Via het boeken van een reis in de online boekingstool.
41.	Reserveringen kunnen uitsluitend definitief gemaakt worden (= het boeken) nadat een formeel akkoord voor de dienstreis gegeven is door de daartoe bevoegde medewerker (de boeker) van Aanbestedende Dienst. Bij het definitief maken van de reservering zal Inschrijver altijd de uiterste ticketdatum gebruiken om eventuele kosten voor wijzigingen te vermijden, tenzij met de verantwoordelijke persoon bij Aanbestedende Dienst anders wordt overeengekomen.
42.	Reizigers dienen uiterlijk één (1) werkdag voor vertrek alle benodigde reisbescheiden te hebben ontvangen van Inschrijver. Inschrijver neemt alle aangepaste vereisten (zoals bijvoorbeeld bij reizen naar onder andere de Verenigde Staten) in acht en conformeert zich aan de benodigde door autoriteiten opgestelde termijnen.
43.	Inschrijver dient onderstaande criteria van Aanbestedende Dienst inzake reisveiligheid in elke offerte als uitgangspunten te hanteren: ▪ Inschrijver dient in haar reisofferte/advisering altijd opvolging te geven aan negatieve reisadviezen van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Het is aan Aanbestedende Dienst om in een dergelijk geval alsnog te beslissen om de reis toch te ondernemen, middels een risicobevestiging; ▪ Inschrijver dient geen advies of offertes uit te brengen van luchtvaartmaatschappijen die op een 'zwarte lijst' staan. Uitzondering: Wel een luchtvaartmaatschappij van 'een zwarte lijst' offrenen kan/mag alleen als het aantoonbaar echt niet anders kan. Inschrijver maakt hier in dit geval uitdrukkelijk melding van bij Aanbestedende Dienst. Het is in dergelijk geval aan Aanbestedende Dienst om te beslissen om desbetreffende dienstreis (alsnog) te ondernemen, middels een risicobevestiging. ▪ Aanbestedende Dienst verstaat onder een risicobevestiging de acceptatie door de reiziger van het reisisico, zoals aangegeven door Inschrijver in haar offerte.
44.	Inschrijver levert kosteloze diensten aan om de reizigers van Aanbestedende Dienst te informeren over de status van de geboekte dienstreizen. Inschrijver informeert door middel van bijvoorbeeld SMS, mobiele website en/of e-mail de reiziger over relevante actuele informatie over de dienstreis.
45.	In het geval van calamiteiten neemt Inschrijver contact op met de reizigers van Aanbestedende Dienst die zich in de buurt van de calamiteit bevinden of onderweg zijn naar de plek waar de calamiteit zich voordoet.

46.	In elke Offerte van Inschrijver dient rekening te worden gehouden met het volgende rond reisverzekeringen: de door Aanbestedende Dienst afgesloten reisverzekering voor medewerkers en extern ingehuurd van Aanbestedende Dienst die een (directe) arbeidsovereenkomst hebben met Aanbestedende Dienst, dienen door de Inschrijver overgenomen, geadministreerd en uitgevoerd te worden. Dit betreft onder andere het vastleggen en rapporteren van werkelijke reisdagen en financiële afhandeling.
-----	---

Nr.	Betreft	Eisen aan prijzen/fee
47.	Inschrijver ontvangt zijn inkomsten uit de Raamovereenkomst uitsluitend op basis van de transactie fee die Aanbestedende Dienst aan Inschrijver betaalt.	
48.	De transactie fee is een vast bedrag dat Inschrijver conform eis 56 eenmalig voor elk dienstreis in rekening kan brengen aan Aanbestedende Dienst. Onder een dienstreis wordt verstaan: een opdracht voor het boeken van één dienstreis naar één of meerdere bestemmingen, inclusief eventuele aanvullende diensten (wijzigingen, het verstrekken van informatie, annuleringen, eventuele restitutie, advisering etc). Onder een hotelboeking wordt verstaan: een opdracht voor huur van een kamer voor één of meerdere nachten, inclusief eventuele aanvullende diensten. De transactie fee wordt gelijk met alle kosten van de dienstreis aan Aanbestedende Dienst doorbelast en gespecificeerd op de factuur.	
49.	Aanbestedende Dienst geeft Inschrijver een transactievergoeding (transaction fee) voor de geleverde dienstverlening. Deze transactievergoeding is een vaste vergoeding die wordt betaald per voltooide hotelovernachtingen en/ of dienstreis waarbij een onderscheid wordt gemaakt naar: ▪ Hotelovernachtingen – serviceniveau 1 ▪ Hotelovernachtingen – serviceniveau 2 ▪ Hotelovernachtingen – serviceniveau 3 ▪ Hotelovernachtingen groepsboeking – serviceniveau 3 ▪ Vluchten – serviceniveau 1 ▪ Vluchten – serviceniveau 2 ▪ Vluchten – serviceniveau 3 ▪ Vluchten groepsboeking – serviceniveau 3 ▪ Buitenlandse treindienst – ticket niet op naam ▪ Buitenlandse treindienst groepsboeking – ticket niet op naam ▪ Buitenlandse treindienst – ticket op naam ▪ Buitenlandse treindienst groepsboeking – ticket op naam ▪ Combinatiereis ▪ Fee overige diensten/transport	
50.	Voor het aanbod aan hotelaccommodaties geldt de laagste prijs. Dit houdt in: ▪ De door Inschrijver gecontracteerde prijs; ▪ Of, wanneer die beschikbaar is en lager dan de gecontracteerde prijs, de Best Available Rate (BAR). De BAR is de best beschikbare prijs van een bepaald kamertype op een bepaalde datum met een bepaalde aankomst- en vertrektijd en op een bepaald reserveringsmoment.	

51.	Onder een groepsboeking wordt verstaan een boeking die op hetzelfde moment wordt gemaakt voor hotelovernachtingen en/ of dienstreis voor minimaal vier (4) personen.
52.	Een dienstreis met meerdere componenten (bijv. een vliegticket of treinreis met verschillende tickets en zeevaart) wordt altijd beschouwd als een combinatiereis.
53.	Een boeking/dienstreis wordt als voltooid beschouwd als de betreffende dienstreis definitief geboekt en uitgevoerd is. Facturatie vindt na de dienstreis plaats.
54.	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand middels een verzamelfactuur. De verzamelfactuur omvat minimaal de volgende informatie per dienstreis: ▪ Factuurmaand; ▪ Reserveringsnummer; ▪ Reisdatum; ▪ Reisbestemming(en); ▪ Ticketnummer; ▪ Leveranciersnaam; ▪ Workorder nummer; ▪ Grootboeknummer; ▪ Naam boeker; ▪ Naam reiziger; ▪ Totaalbedrag exclusief BTW; ▪ Specificatie van de prijs (ticketprijs, fee, belastingen, enz.); ▪ BTW bedrag en %; ▪ Totaalbedrag inclusief BTW; ▪ BTW bedrag uitgesplitst naar verrekenbare en niet verrekenbare BTW.
55.	Aanbestedende Dienst mag te allen tijde een controle (laten) uitvoeren bij Inschrijver. Hieraan zal Inschrijver haar medewerking verlenen en zal hiertoe aan de door Aanbestedende Dienst aangewezen personen alle informatie en inlichtingen verstrekken die noodzakelijk zijn voor bedoelde controle.
56.	Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen, voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen van) tickets, luchthavenbelasting of annulering(en), zal Inschrijver dit signaleren en prompt actie ondernemen om deze aan de Aanbestedende Dienst te (laten) retourneren. Dit geldt ook voor de belastingen/taxen die op dergelijke tickets/coupons zijn doorbelast, ook als het ticket zelf niet terug vorderbaar is.
57.	Bij de verzamelfactuur dienen de originele facturen (van locaties) als bijlage worden bijgevoegd.

Nr.	Betreft	Eisen aan de annulering
58.	Annulering van een hotelreservering wordt door de boeker of contactpersoon van Aanbestedende Dienst per e-mail gemeld aan Inschrijver.	
59.	Inschrijver stuurt binnen één (1) werkdag na ontvangst van de annulering een bevestiging van de annulering aan de boeker of contactpersoon van Aanbestedende Dienst.	
60.	Bij annulering van hotelaccommodaties gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:	

	▪ Bij annulering meer dan 24 uur van te voren is Aanbestedende Dienst niet gehouden enige vergoeding aan Inschrijver te betalen; ▪ Bij annulering minder dan 24 uur van te voren is Aanbestedende Dienst gehouden 100% van de reserveringswaarde aan Inschrijver te betalen.
--	---

Nr.	Betreft	Eisen aan de communicatie
61.	Het Personeel dat door Inschrijver voor de Opdracht wordt ingezet, beheerst de Nederlandse en Engelse taal in woord en schrift.	
62.	Rechtstreeks contact tussen boekers en hotelaccommodaties om de wensen door te nemen en mutaties door te geven is mogelijk. Eventuele mutaties worden door de accommodatie via de Inschrijver bevestigd aan Aanbestedende Dienst.	
63.	Het Personeel dat door Inschrijver voor de Opdracht wordt ingezet is voldoende gekwalificeerd en klantgericht. Het Personeel dient: ▪ Ten tijde van de aanvang van de werkzaamheden over kennis van Aanbestedende Dienst en het reisbeleid van Aanbestedende Dienst te beschikken; ▪ Over goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden te beschikken; ▪ Alle relevante kwalificaties te bezitten om reizen te reserveren en te boeken conform de hiervoor geldende richtlijnen.	
64.	Aanbestedende Dienst heeft de mogelijkheid om bij complexe reizen (bestaande uit twee (2) of meerdere bestemmingen) en/of groepsreizen een vast contactpersoon te krijgen die deze boeking(en) coördineert. Hieraan zijn voor de Aanbestedende Dienst geen extra kosten verbonden.	
65.	Inschrijver beschikt over een serviceteam dat zowel telefonisch als per e-mail tussen 08:00 en 18:00 uur op werkdagen te bereiken is voor boekers en reizigers van Aanbestedende Dienst.	
66.	Inschrijver dient 24-uur, zeven (7) dagen per week bereikbaar zijn voor noodzakelijke dienstverlening buiten de kantoor tijden, spoed- en noodgevallen. Deze dienst dient toegang te hebben tot alle benodigde reis informatie (zoals boekingen, reisaanvragen, reisbeleid, etc.) van Aanbestedende Dienst ten einde wijzigingen in boekingen door te kunnen voeren en hulpverlening aan reizigers te bieden. Deze dienstverlening dient altijd in de Nederlandse en Engelse taal te worden uitgevoerd. Inschrijver dient relevante zaken, die tot Inschrijver zijn gekomen buiten kantoor uren, tijdig mede te delen aan de boeker in kwestie (binnen kantoor uren).	
67.	De Inschrijver beschikt over een noodnummer welke buiten de genoemde tijden eis 73 (8:00 – 18:00) bereikbaar is in het geval van urgente zaken.	
68.	Zowel Inschrijver als Aanbestedende Dienst wijzen één contactpersoon aan.	
69.	De Inschrijver deelt binnen twee (2) weken na definitieve gunning van de Opdracht de naam van de contactpersoon mee aan de contactpersoon van Aanbestedende Dienst.	
70.	Mutaties van de contactpersoon dienen schriftelijk gemeld te worden.	
71.	Inschrijver hanteert voor Aanbestedende Dienst een klachtensystematiek waarmee alle klachten, die op de dienstverlening van Inschrijver én die op de klachten van leveranciers van reisdiensten betrekking hebben, worden afgewikkeld. Dit betreft	

	alle klachten die door Inschrijver worden ontvangen. De afhandeling van klachten wordt ondersteund door een klachtenregistratiesysteem met minimaal de volgende functionaliteiten: ▪ Centrale klachten registratie met vermelding van datum en tijd; ▪ Ontvangstbevestiging klacht naar klager en contactpersoon (boeker) Aanbestedende Dienst binnen 24 uur met vermelding van vervolgacties; ▪ Registratie van genomen acties; ▪ Registratie afwikkeling van de klacht inclusief moment en resultaat en correctieve maatregelen om soortgelijke klachten te voorkomen; ▪ Terugkoppeling van genomen acties en resultaten naar klager en contactpersonen van Aanbestedende Dienst; ▪ Controle bij de klager of de klacht naar verwachting is afgehandeld/opgelost.
72.	Aanbestedende Dienst wenst klachten zo snel mogelijk afgehandeld te hebben door Inschrijver met een maximale termijn van vijf (5) werkdagen.
73.	Indien nodig dient Inschrijver claims in behandeling te nemen en in overleg met Aanbestedende Dienst af te handelen.
74.	In beginsel zal er eenmaal per half jaar een overleg ingepland worden waarbij de vaste contactpersoon van Aanbestedende Dienst en Inschrijver bij elkaar komen om de voortgang te bespreken. Bij dit periodiek overleg staan de volgende onderwerpen op de agenda: ▪ Operationele zaken, lopende projecten, verbeteringstrajecten, leveranciersprestatie; ▪ Commerciële en contractuele afspraken; ▪ De kwaliteit van de dienstverlening inclusief de klachtafhandeling.
75.	De lijst van agendapunten zal per overleg worden vastgesteld waarbij ook de vaste agendapunten ter discussie gesteld kunnen worden.
76.	Indien blijkt dat een andere frequentie van het overleg wenselijk is dan kan de frequentie verhoogd of verlaagd worden naar bijvoorbeeld 1 keer per kwartaal of 1 keer per jaar.

Nr.	Betreft	Eisen aan management informatie/rapportage
77.	Managementrapportages worden binnen één (1) maand na afloop van het kwartaal kosteloos digitaal opgestuurd naar de contactpersoon van Aanbestedende Dienst.	
78.	De managementrapportage wordt in elektronische vorm (Microsoft Excel) verstrekt aan Aanbestedende Dienst. In de managementrapportage dient minimaal de volgende informatie te zijn opgenomen: Voor dienstreizen: <i>Basis informatie</i> ▪ Referentienummer; ▪ Boeker; ▪ Reiziger; ▪ Afdeling reiziger;	

	▪ Workorder nummer; ▪ Grootboeknummer; ▪ Reden reis (standaard referentiecodes Aanbestedende Dienst); ▪ Categorie reizen (luchtvaart; trein en zeevaart); ▪ Route: vertrek, aankomst en hoofdbestemming; ▪ Traject (route in airport codes); ▪ Land; ▪ Regio; ▪ Reserveringsdata: datum reservering/uiteerste ticketdatum; ▪ Reisdata: vertrekdatum en aankomstdatum; ▪ Klasse, tarief en boekingsklasse; ▪ Reisafstand in kilometers ; ▪ Reisduur; ▪ CO2 uitstoot; ▪ Centrale klachtenrapportage per klachtensoort (inclusief het aantal gegronde en ongegronde klachten). <i>Detail</i> ▪ Aantal tickets; ▪ Soort ticket/prijs (tarief Aanbestedende Dienst of Inschrijver / markttarief / overig); ▪ GDS/non-GDS; ▪ Ticketnummer. <i>Prestatie</i> ▪ Gemiste besparing; ▪ Gerealiseerde besparing. Voor hotelovernachtingen: <i>Basis informatie</i> ▪ Overzicht van de boekingen; ▪ Overzicht van de geannuleerde boekingen (tijdig en te laat). In het overzicht van de boekingen dient minimaal de volgende informatie te zijn opgenomen: ▪ Reserveringsnummer; ▪ Naam van de boeker; ▪ Naam van de gast; ▪ Accommodatie; ▪ Plaats van de accommodatie; ▪ Accommodatie wel of niet opgenomen in het standaard aanbod van de Inschrijver; ▪ Totale kosten exclusief BTW; ▪ Specificatie van de kosten (overnachting, ontbijt, enz.); ▪ Aantal personen; ▪ Aantal nachten; ▪ Eventuele korting (in % en in €); ▪ Grootboeknummer; ▪ Workorder nummer;
--	--

	- Centrale klachtenrapportage per klachtensoort (inclusief het aantal gegronde en ongegronde klachten). In het overzicht van de geannuleerde boekingen dient minimaal de volgende informatie te zijn opgenomen: - Reserveringsnummer; - Annuleringsdatum; - Naam van de boeker; - Naam van de gast; - Accommodatie; - Plaats van de accommodatie; - Accommodatie wel of niet opgenomen in het standaard aanbod van de Inschrijver; - Annuleringskosten exclusief BTW; - Aantal personen; - Grootboeknummer; - Workorder nummer. <i>Financieel</i> - Factuurnummer; - Factuurdatum; - Totaal factuurbedrag; - Taxes/belastingen (gespecificeerd naar soort); - Transactievergoeding(en) Inschrijver (gespecificeerd).
--	---

Nr.	Betreft	Implementatie en overdragen dienstverlening
79.	Het implementeren van de dienstverlening dient zonder enige nadelige consequenties voor de medewerker plaats te vinden en dient plaats te vinden voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.	
89.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het aanmaken van inloggegevens van de medewerkers van aanbestedende dienst.	
81.	Na beëindiging van de te sluiten Overeenkomst dient Inschrijver kosteloos zorg te dragen voor een vloeiende overgang van de te verrichten dienstverlening naar een (eventuele) nieuwe opdrachtnemer. Dit dient zonder enige consequenties voor de reizigers en/of Aanbestedende Dienst plaats te vinden. In dit betreffend geval overlegt Inschrijver twee (2) maanden voor de vervaldatum van de Overeenkomst een plan van aanpak.	

Nr.	Betreft	Eisen aan de tarieven en facturatie
82.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het workordernummer.	
83.	Inschrijver verstuurd één factuur per workordernummer.	
84.	Facturen worden digitaal, in PDF formaat verstuurd aan facturen@nuffic.nl	
85.	Inschrijver brengt uitsluitend de werkelijk gemaakte kosten in rekening.	