

Bijlage 4 - Programma van Eisen

1. Algemeen

1.1	Inschrijver gaat akkoord met de inhoud van het beschrijvend document inclusief bijbehorende bijlagen.
1.2	Indien de Wet Ketenaansprakelijkheid van toepassing blijkt te zijn, wordt de aanbestedende dienst door Inschrijver gevrijwaard tegen alle eventuele aanspraken die in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt.
1.3	Vertrouwelijke gegevens mogen niet verkocht of gebruikt worden voor commerciële doeleinden.

2. Privacy

2.1	Inschrijver handelt conform de AVG en zal een verwerkersovereenkomst tekenen, conform de beschreven punten in het basisdocument van SURF (zie bijlage).
-----	---

3. Financieel

3.1	De prijzen staan vast voor de vaste contractperiode van de raamovereenkomst. De prijzen kunnen na de vaste contractperiode jaarlijks worden geïndexeerd na overleg en met schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer. Indien Inschrijver de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met onderbouwing uiterlijk drie (3) maanden voor afloop van het contractjaar voor aan de aanbestedende dienst. Wanneer de aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar. Voor de daaropvolgende contractjaren geldt dat jaarlijks drie (3) maanden voor afloop Inschrijver een schriftelijk verzoek bij aanbestedende dienst indient met een onderbouwing voor de aanpassing van de prijzen. Wanneer de aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.

4. Communicatie en managementinformatie

4.1	De Inschrijver stelt één vast contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de aanbestedende dienst voor de volledige Raamovereenkomst
4.2	Communicatie dient schriftelijk en mondeling in de Nederlands taal plaats te vinden.
4.3	De Inschrijver stelt de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte in het geval van vervanging of opvolging van deze contactpersoon.
4.4	De aanbestedende dienst behoudt het recht om te verzoeken een nieuw contactpersoon aan te stellen als de samenwerking, volgens het oordeel van de aanbestedende dienst niet goed verloopt.
4.5	In overleg met de Inschrijver wordt een overlegcyclus vastgesteld, met daarin één keer per half jaar een gesprek op het niveau van de gehele Raamovereenkomst, waarbij er een digitale managementinformatie verstrekt wordt.
4.6	De aanbestedende dienst heeft zelf de mogelijkheid management informatie te downloaden vanuit het boekingsplatform.
4.7	Inschrijver heeft in de periode van september t/m maart wekelijks een bilateraal overleg over de groepsreizen, waarbij de contactpersoon van de groepsreizen van de inschrijver en de contactpersoon van de groepsreizen van de aanbestedende dienst met elkaar in gesprek gaan.

5. Migratie en implementatie

5.1	De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 1 mei 2024. Inschrijver garandeert dat vanaf 1 mei 2024 de diensten geboden kunnen worden, conform de Raamovereenkomst.
5.2	Inschrijver is verantwoordelijk voor een vakkundige en passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen de aanbestedende dienst.
5.3	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst draagt Inschrijver zorg voor een soepele overdracht van de werkzaamheden naar een eventuele nieuwe opdrachtnemer.

6. Eisen m.b.t. duurzaamheid

6.1	Inschrijver handelt conform het Duurzaam Reisbeleid van de aanbestedende dienst (zie bijlage 6).
6.2	Bij alle reisvoorstellen dient de CO2-uitstoot inzichtelijk gemaakt te worden.

7. Eisen reizen algemeen

7.1	Inschrijver houdt rekening met de voorkeuren en eerdere ervaringen (op het gebied van vervoer en accommodaties) van de aanbestedende dienst en dit dient terug te komen in het voorstel van Inschrijver
7.2	Inschrijver maakt gebruik van betrouwbare leveranciers. Bij twijfel dienen zij te worden goedgekeurd door de aanbestedende dienst.
7.3	Het reisvoorstel en de alternatieven dienen de volgende informatie te bevatten: Vervoer: -plaats van vertrek en plaats van aankomst -vertrektijd -aankomsttijd -aantal personen -duur van de reis en het evt. aantal overstappen -klasse -maatschappij -annuleringsvoorwaarden -prijs per ticket (excl. en/of incl. bagage) Accommodatie: -aankomstdatum en vertrekdatum accommodatie -locatie accommodatie -aantal personen -annuleringsvoorwaarden -aantal nachten -ligging ten opzichte van OV-mogelijkheden -prijs (excl. en incl. ontbijt)
7.4	De accommodaties die worden voorgesteld en geboekt dienen goed bereikbaar te zijn. Daar wordt onder verstaan dat een accommodatie binnen maximaal 15 minuten lopend vanaf een openbaar vervoerhalte te bereiken is.
7.5	Inschrijver dient bij haar voorstellen altijd opvolging te geven aan negatieve reisadviezen van het ministerie van Buitenlandse Zaken.
7.6	Inschrijver maakt inzichtelijk dat de aangeboden voorstellen het meest passend zijn bij de uitvraag en economische keuzes (juiste prijs/kwaliteit verhouding, bij de doelgroep studenten, rekening houdend met een 'studentenbudget').
7.7	De aangeboden voorstellen zijn 7 werkdagen geldig (uitzonderingen daargelaten) voor de aanbestedende dienst om een besluit te nemen over de uiteindelijke boeking.

7.8	Inschrijver boekt het gekozen voorstel van de groepsreis of de individuele reis en geeft een bevestiging van deze boeking.
7.9	De opdrachtnemer boekt de reis en stuurt een factuur per geboekte reis. De factuur bestaat in ieder geval uit: -in euro's (hierbij dient de dagkoers te worden gebruikt op de dag van facturatie) -order-/reserveringsnummer -kostenplaats/grootboeknummer -naam reis of reiziger/CIO -reisbestemming -reisdatum -in PDF -in het Nederlands -specificatie van de prijs (vervoer, accommodatie, belastingen, vouchers, opslag enz.) -totaalbedrag excl. BTW -totaalbedrag incl. BTW (BTW bedrag en %, verrekenbare en niet verrekenbare BTW) -originele facturen worden als bijlage meegestuurd, in PDF. Facturen dienen te worden verzonden naar crediteuren.ma@hsmarnix.nl .
7.10	Er is sprake van een track and trace. Op basis van de boekingen kan in realtime worden achterhaald waar reizigers zich bevinden door de aanbestedende dienst.
7.11	In het geval van annulering van vervoer door vervoerder, dient Inschrijver voor vervangend vervoer te zorgen. Inschrijver schakelt met de aanbestedende dienst en komt met een alternatieve reisoctie. Deze wijziging wordt met alle betrokkenen gecommuniceerd.
7.12	In het geval van annulering van verblijf door accommodatie, dient Inschrijver voor vervangend verblijf te zorgen. Inschrijver schakelt met de aanbestedende dienst en komt met een alternatieve verblijfoctie. Deze wijziging wordt met alle betrokkenen gecommuniceerd.
7.13	In geval van annulering van vervoer of accommodatie door aanbestedende dienst, wordt door de boeker of contactpersoon van de aanbestedende dienst per e-mail een melding gemaakt. Deze annulering dient binnen één werkdag bevestigd te worden door Inschrijver aan de boeker of contactpersoon van de aanbestedende dienst.
7.14	Inschrijver is 24/7 bereikbaar in het geval van calamiteiten via een telefoonnummer. Als er contact opgenomen wordt, moet deze dienst beschikken over alle benodigde reisinformatie van de aanbestedende dienst. Deze dienst dient altijd in de Nederlandse taal te worden uitgevoerd.
7.15	Inschrijver evalueert iedere individuele reis en groepsreis en stuurt een digitale enquête naar de reiziger(s). Een evaluatie vindt plaats over vervoer, verblijf en de geboden diensten van de Inschrijver. Inschrijver communiceert de opbrengsten van de evaluatie met de contactpersoon van de aanbestedende dienst. Deze terugkoppeling vindt één keer per 6 maanden plaats.
7.16	In het geval van een spoedaanvraag dient Inschrijver binnen 4 werkuren te reageren na het aanvragen van een boeking voor een dienstreis. Er is sprake van een spoedaanvraag wanneer het vertrek van de dienstreis binnen 48 uur plaatsvindt. In het geval van een spoedaanvraag kan het aanvragen van een boeking voor een dienstreis ook telefonisch plaatsvinden.
7.17	Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen in het geval van bijzondere omstandigheden zoals vluchtvertragingen, dan zal Inschrijver dit signaleren en hier gepast actie op ondernemen.

8. Eisen t.a.v. groepsreizen

8.1	Inschrijver stelt één persoon aan als vaste contactpersoon voor de aanbestedende dienst, welke als eerste contactpersoon fungeert voor de groepsreizen van de aanbestedende dienst. Deze contactpersoon is bereikbaar per mail en per telefoon, waarbij de Nederlandse taal de voertaal is.
8.2	Op basis van de aangeleverde data en bestemmingen door de aanbestedende dienst, dient Inschrijver prijsindicaties voor de groepsreizen aan te leveren. In augustus/september worden de

	betreffende data en bestemmingen gedeeld door de aanbestedende dienst voor het hele collegejaar. De prijsindicatie voor alle groepsreizen dient uiterlijk in september gecommuniceerd te worden door Inschrijver. De prijsindicatie betreft: 1. Vervoer 2. Accommodatie
8.3	In oktober/november wordt het aantal deelnemers per groepsreis gecommuniceerd van de aanbestedende dienst naar Inschrijver. Inschrijver komt met 1 reisvoorstel en 2 reisalternatieven binnen een termijn van 3 werkdagen naar de contactpersoon van de groepsreizen. Deze reisalternatieven kunnen alternatieven bieden op het gebied van reis en verblijf, die verschillend zijn in vervoersmiddel, reistijd, luchthaven, verblijf en kosten. Bij het reisvoorstel en de reisalternatieven wordt altijd rekening gehouden met het protocol Duurzaam Reisbeleid.
8.4	Inschrijver voorziet in de behoefte om begeleiders van de groepsreis in aparte kamers te plaatsen als onderdeel van de groepsreis.
8.5	Inschrijver laat via de contactpersoon van de groepsreizen vanuit de aanbestedende dienst (CIO = contactpersoon International Office) aan Inschrijver weten welk voorstel geboekt kan worden. In deze fase zijn de aantallen bekend, maar nog niet de persoonsgegevens van de deelnemers.
8.6	De geboekte groepsreizen dienen via het online boekingsplatform inzichtelijk te zijn. Dit betekent dat alle details van de boeking (tickets, accommodatie, data, tijden, prijzen, personen en eventuele bijzonderheden) inzichtelijk dienen te zijn.
8.7	De rekening wordt uitgesplitst naar studentkosten en overige kosten. Onder overige kosten worden verstaan: de reis- en verblijfkosten van de medewerkers, de totale opslag van de reis en eventuele ingezette vouchers. Deze gegevens worden apart en inzichtelijk weergegeven op de factuur. De factuur van deze overige kosten voldoet aan de eerder beschreven eisen (8.9) voor facturering en wordt naar de aanbestedende dienst verzonden.
8.8	De CIO geeft per mail aan de contactpersoon van Inschrijver aan welke studenten een voucher ter waarde van 150 euro wil inzetten. Voor deze studenten wordt op de individuele factuur 150 euro in mindering gebracht voorafgaand aan het versturen van de factuur naar de student door Inschrijver. De verrekenende vouchers worden gefactureerd naar de aanbestedende dienst in de factuur van de betreffende reis met de overige kosten. Er wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel vouchers zijn verrekend. *Deze eis is alleen van toepassing wanneer Inschrijver direct kan factureren naar de betreffende studenten
8.9	Inschrijver verschaft een reisbescheiden met daarin reis- en verblijfinformatie, incl. tickets en noodnummer. Deze reisbescheiden worden uiterlijk 2 werkweken voorafgaand aan de reis gedeeld met de CIO.
8.10	Na deze check door de CIO, geeft de CIO de contactinformatie van de begeleidende docenten door aan de contactpersoon van Inschrijver. Deze contactpersoon deelt vervolgens de reisbescheiden met de twee betreffende begeleidende docenten. De twee begeleidende docenten zijn de nieuwe contactpersonen van de betreffende reis voor de contactpersoon van Inschrijver.

9. Eisen t.a.v. individuele reizen

9.1	Elke individuele reiziger kan na akkoord van de aanbestedende dienst toegang krijgen tot het online boekingssysteem om vervolgens een reis te boeken via een online platform.
9.2	Een individuele reiziger moet ook telefonisch te woord kunnen worden gestaan.

9.3	Na het indienen van een verzoek komt Inschrijver met verschillende opties (rekening houdend met het protocol Duurzaam Reisbeleid). Inschrijver komt met 1 reisvoorstel en 2 reisalternatieven binnen een termijn van 3 werkdagen. Deze reisalternatieven kunnen alternatieven bieden op het gebied van reis en verblijf, die verschillend zijn in vervoersmiddel, reistijd, luchthaven, verblijf en kosten.
9.4	De opties worden opgesteld aan de hand van de Tarieflijst van CAO-rijk voor maximale kosten voor overnachtingen.
9.5	De individuele reiziger geeft via het online platform aan welke optie er geboekt moet worden.
9.6	De geboekte individuele reizen dienen via het online boekingsplatform inzichtelijk te zijn. Dit betekent dat alle details van de boeking (tickets, accommodatie, data, tijden, prijzen, persoon en eventuele bijzonderheden) inzichtelijk dienen te zijn.
9.7	De kosten voor de individuele reiziger worden per reis gefactureerd aan de aanbestedende dienst. Hierbij wordt een betalingstermijn van 30 dagen gehanteerd. Uiterlijk 4 weken voor vertrek wordt de rekening naar de aanbestedende dienst verzonden.
9.8	Inschrijver verschaft een reisbescheiden met daarin reis- en verblijfinformatie, incl. tickets en noodnummer. Deze reisbescheiden worden uiterlijk 1 werkweek voorafgaand aan de reis gedeeld met de reiziger.

10. Boekingstool

10.1	De online boekingstool is benaderbaar zonder dat er software op het netwerk van de aanbestedende dienst geïnstalleerd hoeft te worden.
10.2	De online boekingstool dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.
10.3	Alle individuele reizigers krijgen een eigen eenmalige inlogcode om toegang te krijgen tot de online boekingstool.
10.4	De aanbestedende dienst wijst drie sleutelpersonen aan die ten alle tijden inzicht zouden moeten hebben in alle boekingen in de online boekingstool.
10.5	De aanbestedende dienst geeft aan in de online boekingstool welke reisoctie definitief geboekt dient te worden door Inschrijver.
10.6	De online boekingstool kent mogelijkheden om bijv. door een e-mailadres of telefoonnummer in te voeren, te bepalen waar welke informatie naar moet worden verzonden. Bijv. ook relevante updates over actuele reizen.
10.7	De online boekingstool bevat velden om facturatiegegevens in te voeren, bijv. ordernummers en kostenplaatsen.
10.8	De geboekte reizen blijven minimaal 2 jaar na de reisdata beschikbaar voor inzage door de aanbestedende dienst.
10.9	Inschrijver geeft kosteloos een plenaire uitleg over de online boekingstool aan de aanbestedende dienst en stelt een handleiding beschikbaar voor het gebruik van de boekingstool.