



Bijlage 1 Programma van Eisen

Onderstaande eisen gelden als knock-out criteria. U dient met alle gestelde eisen akkoord te gaan om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen.

Mocht u vragen, opmerkingen of verzoek tot wijziging van deze eisen hebben, dan kunt u deze kenbaar maken aan Opdrachtgever conform de in de leidraad opgenomen planning. Opdrachtgever zal hier met de Nota van Inlichtingen op terug komen.

Kunt u niet volledig akkoord gaan met de gestelde eisen? Dan komt u niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Eis	Algemene eisen
1	Inschrijver en zijn medewerkers onthouden zich van verklaringen van welke aard dan ook, die andere betrokkenen kunnen schaden.
2	Vanuit de Inschrijver, zijn onderneming, medewerkers, onderaannemers of hulppersonen wordt geen publiciteit gegeven aan of over de uitvoering van de Opdracht, anders dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
3	Inschrijver 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.
4	Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen, voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen van) tickets of overige faciliteiten, annulering of vertragingen zal de Inschrijver 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 terug vorderbaar is.
5	Adres- en vervoersgegevens van te vervoeren Opdrachtgever medewerkers en studenten worden als vertrouwelijk beschouwd en dienen als zodanig behandeld te worden. Inschrijver voldoet aan de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
Eis	Eisen betreffende reisbeleid en richtlijnen
6	Uitgangspunt bij alle vliegtickets is standaard economy class, tenzij specifiek anders wordt aangegeven door de Aanvrager van de betreffende aanvraag.
7	Uitgangspunt bij alle vliegtickets is standaard non-changeable tickets, tenzij specifiek anders wordt aangegeven door de Aanvrager van de betreffende aanvraag.
8	Inschrijver dient voor definitieve boeking de mogelijkheid te bieden vliegtickets in optie te plaatsen in verband met aanpassingen/complementeren van reizigersgegevens.
9	In geval van autohuur dient de medewerker verzekerd te zijn tegen alle in de (lokale) markt gangbare, verzekerbare risico's.
Eis	Eisen betreffende personeel

10	Elke organisatieonderdeel van Opdrachtgever wordt door dezelfde vaste contactpersoon of personen bediend.
11	Personeel van de Inschrijver dat belast is met de uitvoering van werkzaamheden voor Opdrachtgever dient voldoende gekwalificeerd en klantgericht te zijn. Dit betekent dat medewerkers van Inschrijver: • beschikken over een goede kennis van de Opdrachtgever-organisatie, de Nederlandse en Engelse taal en goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheden en, • alle relevante kwalificaties bezitten om reizen te reserveren conform de hiervoor geldende (IATA) richtlijnen.
Eis	Eisen betreffende dienstverlening (vliegreizen, hotel, autohuur ter plekke) en boekingsproces
12	Inschrijver dient wereldwijd internationale en lokale vliegreizen, hotelovernachtingen en autohuur ter plekke te kunnen verzorgen.
13	Inschrijver gebruikt voor het boeken van de reserveringen een daarvoor geschikt wereldwijd, onafhankelijk reserveringssysteem.
14	Inschrijver stelt bij aanvang van de dienstverlening een boekingstool ter beschikking aan Inschrijver t.b.v. boekingen.
15	De boekingstool heeft de volgende kenmerken: • is web-based (via standaard internet browser te gebruiken); • 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
16	Inschrijver stelt bij aanvang van de dienstverlening een online reisaanvraagformulier ter beschikking t.b.v. boekingen waarop de Aanvrager de aanvraag kan definiëren. Het definitieve online reisaanvraagformulier wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.
17	Inschrijver bevestigt (per e-mail) binnen 2 kantooruren de aanvraag voor een boeking.
18	Inschrijver zal als uitgangspunt binnen 8 kantooruren schriftelijk (per e-mail) een optieoverzicht verstrekken waarbij drie reisopties voor een boeking worden aangeboden. Hierbij dient ook steeds rekening gehouden te worden met de wensen van de reizigers.
19	Inschrijver biedt voor elke vliegreesaanvraag minimaal drie (3) reisopties aan inclusief de geldende voorwaarden welke van toepassing zijn op de betreffende reisoptie. De 3 opties betreffen: • de goedkoopste optie (waar mogelijk een low-cost carrier). • 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.
20	In geval van een spoedaanvraag dient Inschrijver 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. Verrekening van een spoedaanvraag vindt plaats als zijnde een boeking.
21	Een te boeken hotel 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) en zijn gelegen in het maatschappelijk verkeer algemeen aanvaarde

	'nette en goede buurten'. Een hotelovernachting is standaard inclusief ontbijt, tenzij anders aangegeven.
22	Inschrijver zal iedere hotelreservering garanderen voor late aankomst. Kosten die ontstaan door een no-show omdat de reservering niet tijdig door Opdrachtgever is geannuleerd, kunnen door de Inschrijver worden doorbelast
23	Inschrijver zorgt dat de vaste contractpersonen van maandag tot en met vrijdag zowel per e-mail als telefonisch beschikbaar zijn tussen 08.30 uur en 17.00 uur (kantooruren) voor Opdrachtgever.
24	Inschrijver beschikt over een 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar telefoonnummer voor reizigers die noodgevallen en calamiteiten meemaken tijdens de reis.
25	Bij elke reservering dient melding te worden gemaakt van een eventuele visumplicht en/of geldigheid van reisdocumenten. Indien gewenst, dient door Inschrijver een visumaanvraag verzorgd te worden. Hiervoor hanteert Inschrijver een marktconforme Fee.
26	Bij elke reservering dient door Inschrijver melding te worden gemaakt van een eventueel inentingsadvies conform de GGD.
27	Inschrijver dient de Aanvrager te informeren over tenminste onderstaande aspecten van de reis: • data en tijden van vertrek en aankomst; • vertrek en aankomstplaats; • vluchtnummer; • klasse (standaard economy tenzij anders aangegeven); • aantal (noodzakelijke) stops; • uitvoerende luchtvaartmaatschappij; • de verschillende opties inclusief luchthavenbelastingen en overige toeslagen; • de (belangrijkste) tarief voorwaarden; bijkomende kosten die niet in de vluchtprijs zijn begrepen (bijv. bagagekosten en comfortstoelen).
28	De Inschrijver dient de Aanvrager te informeren over tenminste de volgende aspecten van hotelovernachtingen: • naam van het hotel; 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 (incl. de termijn van kosteloze annulering).
29	De Inschrijver dient de Aanvrager te informeren over de autohuur: • type auto; • naam en locatie van de verhuurder; • prijs; • verzekeringsvoorwaarden
Eis	Eisen betreffende groepsreizen, overnachting en overige diensten
30	Inschrijver dient binnen Europa en omliggende regio's dekking te kunnen verzorgen voor vlieg-, bus-, trein- en bootreizen. Hieronder verstaat Opdrachtgever dat Inschrijver vlieg-, bus-, trein- en bootreizen door Inschrijver geboekt, gereserveerd en betaald (voorgefinancierd) kunnen worden.
31	Inschrijver dient binnen Europa en omliggende regio's dekking te kunnen verzorgen met betrekking tot groepsaccommodaties met naar oordeel van Opdrachtgever goede voorzieningen en faciliteiten. Hieronder verstaat Opdrachtgever tevens dat alle

	groepsaccommodaties in door Inschrijver geboekt en gereserveerd en betaald (voorgefinancierd) kunnen worden.
32	Inschrijver dient Europese dekking te kunnen verzorgen met betrekking tot groepsactiviteiten. Hieronder verstaat Opdrachtgever tevens dat deze groepsactiviteiten door Inschrijver geboekt en gereserveerd en betaald (voorgefinancierd) kunnen worden.
33	De Inschrijver stelt bij aanvang van de dienstverlening een online reisaanvraagformulier ter beschikking ten behoeve van boekingen waarop de Aanvrager een zoekopdracht kan definiëren. Het definitieve online reisaanvraagformulier wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.
34	Inschrijver bevestigt (per e-mail) binnen 2 kantooruren de aanvraag en treedt daarna in overleg met de Aanvrager over afstemming en voortgang van de aanvraag.
35	Inschrijver zorgt dat de vaste contractpersonen van maandag tot en met vrijdag zowel per email als telefonisch beschikbaar zijn tussen 09.00 uur en 17.00 uur voor Opdrachtgever.
36	Bij elke reservering dient melding te worden gemaakt van een eventuele visumplicht en/of geldigheid van reisdocumenten. Indien gewenst, dient door Inschrijver een visumaanvraag verzorgd te worden. Hiervoor hanteert Inschrijver een marktconforme Fee.
37	Bij elke reservering dient door Inschrijver melding te worden gemaakt van een eventueel inentingsadvies conform de GGD.
38	De Inschrijver dient de Aanvrager te informeren over de reis: • data en tijden van vertrek en aankomst; • vertrek en aankomstplaats(en); • uitvoerende vervoersmaatschappij(en); • de (belangrijkste) tarief voorwaarden; • bijkomende kosten
39	De Inschrijver dient de Aanvrager te informeren over overnachtingen. • naam van het hotel/ hostel of B&B; • locatiegegevens, evt. afstand tot reisdoel van de medewerker (indien bekend); • aankomstdatum; • aantal nachten; • kamer/zaaltype (standaard niet roken); • verzorgingstype (standaard met ontbijt); • verblijfskosten inclusief alle toeslagen en belastingen.
40	De tickets/vouchers/reisbescheiden dienen tenminste 5 werkdagen voor aanvang van de reis digitaal ter beschikking te worden gesteld aan de betreffende Aanvrager
41	De tickets/vouchers/reisbescheiden dienen op dusdanige wijze gecodeerd te worden, dat reizigers deze zelf niet kunnen inwisselen of omruilen.
Eis	Eisen betreffende groepsvervoer per bus
42	Inschrijver 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 30 tot circa 90 personen per (dubbeldekker)bus.
43	De Inschrijver stelt bij aanvang van de dienstverlening een online reisaanvraagformulier ter beschikking ten behoeve van boekingen waarop de Aanvrager van zoekopdracht kan definiëren. Het definitieve online reisaanvraagformulier wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.
44	Inschrijver bevestigt (per e-mail) binnen 2 kantooruren de aanvraag en treedt daarna in overleg met de Aanvrager over afstemming en voortgang van de aanvraag.
45	Inschrijver zorgt dat de vaste contractpersonen van maandag tot en met vrijdag zowel per email als telefonisch beschikbaar zijn tussen 09.00 uur en 17.00 uur voor Opdrachtgever.
46	De classificatie voor de in te zetten bussen is touristclass (of vergelijkbaar), tenzij voor een specifieke aanvraag anders wordt overeengekomen.

	Tenzij door Opdrachtgever gedefinieerd is Inschrijver vrij de te rijden route(s) te bepalen. Uitgangspunt hierbij dient te allen tijde de meest optimale reisroute te zijn.
47	Op verzoek van de Opdrachtgever is de Inschrijver 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.
48	In het geval van technische mankementen tijdens uitvoering van de opdracht heeft de Inschrijver de plicht om binnen 2 uur voor gelijkwaardig vervangend vervoer te zorgen. Kosten zijn voor rekening van Inschrijver.
49	Bussen zijn voorzien van TV/DVD, toilet, intercom en airconditioning. Alle voorzieningen dienen bruikbaar en werkend te zijn.
50	De in te zetten chauffeurs dienen in het bezit te zijn van de voor de dienst en type voertuig relevante rijbewijzen, vergunningen, kwalificaties en bevoegdheden, conform geldende wet- en regelgeving.
51	De chauffeurs dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen, beschikken over, naar oordeel van Opdrachtgever, goede sociale vaardigheden, zijn representatief gekleed en zijn in staat om te gaan met de betreffende doelgroep waaronder studenten.
52	Opdrachtgever kan Inschrijver verzoeken de betrokken chauffeur op de plaats van bestemming te laten wachten. Opdrachtgever en Inschrijver zullen hier per specifieke bestemming van de reis nader afspraken over maken.
53	Opdrachtgever kan bij bijzondere omstandigheden (calamiteit ontstaan die niet is te voorzien) tot 24 uur voor vertrek een aanvraag kosteloos annuleren/wijzigen.
54	Opdrachtgever vergoedt bij annulering/wijzingen minder dan 24 uur voor uitvoering 50% van de kosten.
55	Indien de annulering plaatsvindt op een zodanig tijdstip dat al daadwerkelijk is begonnen met het rijden naar de plaats van melden, is Opdrachtgever per afbestelde bus aan Inschrijver een vergoeding verschuldigd, van 100% van de werkelijke kosten tot een maximum van de ritprijs.
56	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.
57	Voertuigen zwaarder dan 3500 kg dienen te voldoen aan de Euronorm 4.
58	De Inschrijver dient de Aanvrager te informeren over de reis: • datum en tijden van vertrek en aankomst; • vertrek en aankomstplaats(en); • uitvoerende vervoersmaatschappij(en); • de (belangrijkste) tarief voorwaarden; • bijkomende kosten.
Eis	Financiële eisen
59	Inschrijver garandeert dat alle opgegeven prijzen en (uur)tarieven all-inclusive (exclusief btw) zijn, zoals (maar niet gelimiteerd tot) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, reis-en verblijfskosten, parkeerkosten, wervings- en selectiekosten, vervangingskosten, kosten van keuringen, certificaten, vergunningen en ontheffingen etc.
60	Inschrijver mag geen negatieve, irreële of onrealistische prijzen aanbieden, ook niet voor onderdelen van de prijs. Inschrijver dient realistische prijzen te hanteren die in verhouding staan tot de door inschrijver gemaakte kosten voor het uitvoeren van de opdracht. Indien inschrijver negatieve, irreële of onrealistische prijzen aanbiedt, wordt hij uitgesloten van de aanbesteding.
61	Facturen dienen voorzien te zijn van de volgende kenmerken: - Afleveradres - Afleverdatum - Projectnaam

	- Projectcode - Besteller van Opdrachtgever - Namen van reizigers - Hoeveelheid van de geleverde dienstverlening (inclusief omschrijving)
Eis	Eisen m.b.t. rapportages
62	Managementrapportages worden per kwartaal, kosteloos, aan Opdrachtgever verstrekt. De managementinformatie dient minimaal te bestaan uit: Vliegtickets • aantal tickets geboekt; • aantal tickets 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; • optioneel: aantal vliegmijlen t.a.v. CO2 compensatie. 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; • totaal omzet incl. verzekeringen en toeslagen autoverhuurder, excl. wijzigings- en annuleringskosten; • totaal wijzigings- en annuleringskosten autoverhuurmaatschappij; • vereist detailniveau: autocategorie, autoverhuurder, verhuurlocatie, huurmaand; • gemiddelde prijs. Fees Inschrijver • totaalbedrag in rekening gebrachte Fees. Klachten • registratie individuele klachten naar type en op naam persoon; • resultaat; • doorlooptijd vanaf datum melding.