

In het Programma van Eisen en Wensen is gekozen voor een tweedeling: de (harde) eisen en de wensen. Een eis heeft een uitsluitend karakter. Het niet voldoen aan een eis is voor Opdrachtgever aanleiding de offerte uit te sluiten van verdere beoordeling.

Formulier C1. Eisen

Inschrijver hoeft geen toelichting te geven bij het Programma van Eisen en kan volstaan met het ondertekenen van dit formulier, waarmee Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk in te stemmen met en te voldoen aan alle gestelde eisen.

1. EISEN – INSCHRIJVER

- 1.1 Inschrijver is bereid en in staat om boekingen voor alle soorten (internationale) reizen en hotels voor Opdrachtgever te verzorgen. Dit geldt voor medewerkers en optioneel ook voor studenten.
- 1.2 Inschrijver is 7*24 beschikbaar voor direct persoonlijk contact (telefonisch, ook i.v.m. mogelijke calamiteiten).
- 1.3 Inschrijver formeert een dedicated team voor Opdrachtgever, met vaste aanspreekpunten op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
- 1.4 Inschrijver levert personeel dat zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren in de Nederlandse en Engelse taal met medewerkers van Opdrachtgever.

2. EISEN - IMPLEMENTATIE EN OVERDRACHT

- 2.1 Inschrijver draagt er zorg voor dat medewerkers van Opdrachtgever direct bij de ingang van de raamovereenkomst gebruik kunnen maken van de diensten via de online bookingsportal.
- 2.2 Het dient mogelijk te zijn om in het boekingssysteem profielen toe te passen met verschillende rechten/mogelijkheden.
- 2.3 De Inschrijver is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van een online boekingsportaal. Dit portaal moet toegankelijk zijn voor medewerkers van NHLStenden via 'Single Sign-On', waarbij zij gebruikmaken van hun bestaande NHLStenden inloggegevens.
- 2.4 Het hierboven genoemde (eis 2.3) 'Single Sign-On' doelt op SURF Conext. Conform de architectuurprincipes van NHL Stenden is authenticatie via SURF Conext mogelijk of is Inschrijver bereid om dit kosteloos te implementeren binnen de implementatieperiode. De onderstaande zeventien eisen hebben betrekking op deze architectuurprincipes van NHL Stenden;
 - 2.4.1 Het webportaal biedt de mogelijkheid om, conform de architectuurprincipes van NHL Stenden, via SAMLv2 (SURFConext) te authenticeren voor NHL Stenden gebruikers.
 - 2.4.2 Encryptie algoritmen, protocollen, sleutelsterkte etc. volgen de standaarden en aanbevelingen van de NIST als referentiearchitectuur-standaarden. Bijvoorbeeld: de voorkeur bij hashing algoritmen gaat uit naar SHA3 en minimaal SHA2, maar geen toepassing van SHA1 of MD5.
 - 2.4.3 HTTP-servers zijn altijd voorzien van PKI-certificaten en enkel HTTPS verkeer is mogelijk, zowel binnen interne netwerken als bij publicatie naar externe netwerken. NHL Stenden voorziet in de hiervoor benodigde PKI-certificaten.
 - 2.4.4 Alle gegevens worden versleuteld getransporteerd, waarbij de server minimaal een SSL Labs (ssllabs.com) overall rating moet hebben van A+.
 - 2.4.5 De applicatie dient het misbruik van bestaande verbindingen (sessies) tegen te gaan door middel van veilig sessiemanagement.
 - 2.4.6 In geval van twijfel over de betrouwbaarheid van de uptime garantie, behoudt NHL Stenden zich het recht voor om de bereikbaarheid van de applicatie te monitoren, bijvoorbeeld via een onafhankelijke performance test. De Opdrachtnemer verleent hier alle noodzakelijke medewerking aan. Indien blijkt dat de twijfel gegrond is, zijn de

kosten van de performancetest voor rekening van de Opdrachtnemer.

- 2.4.7. Er vindt continue onderhoud en updates/patchmanagement plaats en opdrachtgever wordt hier periodiek over geïnformeerd.
- 2.4.8 De geboden oplossing dient auditing en logging tot op het laagste gedetailleerde niveau volledig ingeregeld te hebben.
- 2.4.9 Data voldoet aan de eisen voor beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid (BIV) zoals vastgelegd in het normenkader voor informatiebeveiliging en/of wetgeving. Vanuit de NHL Stenden Hogeschool dataregisters geldt een BIV-classificatie van B:Middel; I:Hoog; V:Middel.
- 2.4.10 Het is beschikbaar op en geschikt voor PC en bij voorkeur ook op mobiele toestellen (zoals tablets en telefoons) met ondersteuning van:
 - Windows;
 - Mac OS;
 - Android;
 - iOS.
- 2.4.11 Het webportaal moet beschikbaar zijn in de moderne huidige gangbare webbrowsers (MS Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari).
- 2.4.12 Cloud oplossing:
 - Hoge beschikbaarheid van 99,9% per jaar;
 - Geen lokale installatie van cliënt benodigd, toegang moet mogelijk zijn via de webbrowsers benoemd in eis 2.4.11 hierboven.
- 2.4.13 Er dienen standaard marktconforme koppelvlakken API te zijn.
- 2.4.14 Het voldoet aan ISO 27001/2 certificering. Deze certificering is afgegeven voor werkzaamheden vergelijkbaar met de aard van de aanbestede opdracht.
- 2.4.15 De back-up dient conform het informatiebeveiligingsbeleid en moderne webstandaarden te zijn.
- 2.4.16 De opslag van data&portal/website vindt plaats in Europa.
- 2.4.17 Voorwaarden voor opslag van persoonsgegevens:
 - De kopieën van ID-kaarten/paspoorten worden uiterlijk 1 week na het afronden van de dienstreis verwijderd;
 - De tracking-gegevens worden uiterlijk 1 week na het afronden van de dienstreis verwijderd.
- 2.5 Bij het indienen van een reisaanvraag dienen minimaal de volgende boekingsdetails opgenomen en ingevuld te worden: het kostendragernummer, de naam van de budgethouder en de vereiste autorisatie (naam leidinggevende + datum akkoord). Bij het indienen van een reisaanvraag via het portaal, is het een vereiste dat de boeker expliciet akkoord gaat met het reisbeleid van Opdrachtgever.
- 2.6 Het moet mogelijk zijn om vanuit een centraal orgaan (bijvoorbeeld het secretariaat) in de organisatie reizen te boeken voor derden (medewerkers/studenten van Opdrachtgever).
- 2.7 Bij het beëindigen van de raamovereenkomst zal Inschrijver alle medewerking verlenen aan een soepele overdracht naar de nieuwe leverancier.
- 2.8 Reizen die reeds geboekt zijn onder de huidige raamovereenkomst van internationale dienstreizen, maar die plaatsvinden terwijl de te sluiten raamovereenkomst uit onderhavige aanbesteding al van kracht is, worden niet overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer die ten tijde van de boeking verantwoordelijk was, dit ook blijft. Dit geldt ook voor de raamovereenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding.

3. EISEN – BOEKINGSSYSTEEM

- 3.1 Inschrijver voorziet in een online booking tool voor eenvoudige reizen (app en website, te gebruiken met alle soorten devices (Android, Apple iOS en OSx, Windows 10/11 en Windows Phone). Daarnaast is een backoffice omgeving beschikbaar voor ondersteuning bij het boeken van meer complexe reizen (A-B-C).
- 3.2 Inschrijver voorziet in een online portal waarin een actueel en helder overzicht bestaat van alle geboekte vluchten/hotels/huurauto's/OV-reizen.
- 3.3 Het boeken van internationale tickets (bijvoorbeeld een binnenlandse vlucht in het buitenland of een treinreis die in het buitenland start) in het buitenland is mogelijk en opgenomen in de standaardprocedure van Inschrijver.
- 3.4 Bij het boeken van reis en/of verblijf houdt het boekingssysteem van Inschrijver automatisch rekening met het reisbeleid van Opdrachtgever (er worden alleen opties aangeboden die binnen het beleid vallen).
- 3.5 Inschrijver biedt uiterlijk binnen 24 uur na het aanvragen van een reis en/of verblijf een offerte aan. De prijsstelling van deze offerte is vervolgens minimaal 24 uur geldig na uitgifte van de offerte.

4. EISEN – ACCOMMODATIES, VLUCHTEN EN OVERIGE BOEKINGEN

- 4.1 Het is niet toegestaan om gebruik te maken van Airbnb bij het boeken van accommodaties (i.v.m. verzekeringsrisico's).
- 4.2 Bij het boeken van een hotel is standaard ontbijt inbegrepen, tenzij de boeker het anders aangeeft bij de aanvraag.
- 4.3 Inschrijver draagt er zorg voor dat een reis minimaal voldoet aan onderstaande eisen:
 - Vlucht: Economy class;
 - Trein: 1e klasse;
 - Autohuur: klasse B
 - Logies: conform tarieflijst verblijfkosten buitenlandse dienstreizen per 1 januari 2024 welke voor ambtenaren geldend is: <https://www.caorijk.nl/cao-rijk/bijlage-8>
- 4.4 Het moet voor Opdrachtgever niet mogelijk zijn om de aangeboden reis gemakkelijk zelf aanzienlijk (10% of meer) goedkoper te kunnen vinden, binnen een redelijke termijn (24uur) tegen dezelfde voorwaarden en condities.

5. EISEN – BETALINGEN

- 5.1 Inschrijver voorziet in een systeem dat betalen van de reis en het verblijf standaard op rekening mogelijk maakt. Betaling tijdens verblijf gebeurt alleen in uitzonderingsgevallen en na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

6. EISEN – RAPPORTAGES

- 6.1 Inschrijver levert periodiek (minimaal per kwartaal), maar bij voorkeur dynamische managementrapportages, waarbij de inhoud vooraf is vastgesteld in overleg met Opdrachtgever. Daarnaast is het voor Opdrachtgever mogelijk om zelf maatwerk rapportages te genereren m.b.v. een online tool.

De eisen waaraan deze management/maatwerkrapportages minimaal aan voldoen, zijn:

Luchtvaart:

- Aantal boekingen;
- Aantal tickets geboekt;
- Aantal geannuleerde of gewijzigde tickets;
- Totaal aan omzet, inclusief luchthavenbelastingen en andere toeslagen;
- Gemiddelde reisduur;
- Overzicht top 20 bestemmingen;
- Gemiddelde prijs ticket;
- CO2 uitstoot per persoon, vlucht of totale reis;
- Op detailniveau: luchtvaartmaatschappij, serviceklasse, vertrekmaand en bestemming;
- Datum boeking;
- Datum vlucht(en);
- Kostendrager NHL Stenden;
- Projectnummer NHL Stenden (indien aanwezig);

Hotels:

- Totale omzet inclusief toeslagen;
- Aantal boekingen;
- Aantal overnachtingen;
- Gemiddelde verblijfsduur;
- Aantal geannuleerde en gewijzigde boekingen;
- Gemiddelde prijs per hotelovernachting;
- Op detailniveau: bestemming, verblijfsmaand, hotelklasse;
- Kostendrager NHL Stenden;
- Projectnummer NHL Stenden (indien aanwezig);

Openbaar Vervoer:

- Aantal boekingen;
- Aantal tickets geboekt;
- Aantal geannuleerde/gewijzigde tickets;
- Totaal omzet inclusief alle toeslagen en belastingen;
- Gemiddelde reisduur;
- Gemiddelde prijs;
- Op detailniveau: bestemming, vertrekmaand en klasse;
- Kostendrager NHL Stenden;
- Projectnummer NHL Stenden (indien aanwezig);
- CO2 uitstoot per persoon, treinrit of totale reis;

7. EISEN – TRACKING

- 7.1 Inschrijver voorziet in een tracking systeem, waarmee Opdrachtgever te allen tijde op basis van de geboekte tickets en hotels online inzicht heeft in de actuele verblijfplaats van alle medewerkers waarvoor op dat moment een reis en/of overnachting is geboekt bij of via Inschrijver.
- 7.2 Het tracking systeem voorziet in de mogelijkheid tot het automatisch verzenden van alerts (binnen vier uren na vaststelling van een calamiteit) in geval van calamiteiten naar zowel de betreffende reizigers als naar Opdrachtgever.

8. EISEN - DUURZAAMHEID

- 8.1 Opdrachtgever past bij het inkopen duurzaamheidscriteria toe. De rijksoverheid heeft deze criteria in overleg met marktpartijen en andere overheden opgesteld. Inschrijver verklaart aan de minimumeisen van de productgroep Buitenlandse dienstreizen zoals vermeld op pianoo.nl te voldoen.
- 8.2 Tijdens het boekingsproces wordt, bij het selecteren van een dienstreis en voorafgaand aan het definitief maken van de boeking, de CO2 footprint van de gehele reis duidelijk weergegeven aan de persoon die de boeking maakt.

9. EISEN – VERGOEDINGEN

- 9.1 De vergoeding die Opdrachtgever betaalt aan Inschrijver bestaat uit de componenten die op Formulier D Prijzenblad zijn vermeldt.