

Eisen aanbesteding Buitenlandse dienstreizen

Algemene eisen

1. Opdrachtnemer 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.
2. Voor busvervoerders geldt dat alleen busvervoerders worden ingezet die beschikken over een geldig ISO9001 certificaat of gelijkwaardig kwaliteitssysteem en een certificaat Veiligheidsdocument (of vergelijkbaar, naar land van uitvoering), beiden uitgegeven door een onafhankelijke auditinstelling.
3. De website van Opdrachtnemer moet voldoen aan de eisen met betrekking tot toegankelijkheid, zie <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving>.
4. Opdrachtnemer is aangesloten bij ANVR, de brancheorganisatie voor reisagenten.

Juridische kaders

5. De applicatie en de manier waarop gegevens opgeslagen worden en met de gegevens wordt omgegaan, voldoen aantoonbaar aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
6. Adres- en vervoersgegevens van te vervoeren VHL medewerkers worden als vertrouwelijk beschouwd en dienen als zodanig behandeld te worden.
7. De dienstverlening voldoet aan het Juridisch Normenkader/de HO normenkaders (www.surf.nl/kennisbank/2013/surf-juridisch-normenkader-cloudservices.html). Dit document beschrijft de verschillende normen voor vertrouwelijkheid, privacy, eigendom en beschikbaarheid waaraan (cloud)leveranciers moeten voldoen.
8. Opdrachtnemer schakelt slechts vervoerders in die afdoende verzekerd zijn. Voor motorvoertuigen geldt het volgende:
 - a. Een verzekering volgens de WAM (Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen) voor de te gebruiken (taxi) voertuigen (max. 8 personen excl. de bestuurder) met een verzekerd bedrag voor materiele schade van minimaal 2.500.000,- euro per gebeurtenis. Een verzekering bij letselschade van minimaal 5.000.000,- euro per gebeurtenis. Indien de gebeurtenis is veroorzaakt in een land waar een hoger verzekerd bedrag is voorgeschreven, dan moet deze verzekering dekking geven tot dat hogere bedrag;
 - b. Een verzekering voor inzittenden en bestuurder met een minimaal verzekerd bedrag van 25.000,- euro bij overlijden en 50.000,- euro bij blijvende invaliditeit.

Duurzaamheid en reisbeleid

9. Bij HVHL wordt gebruik gemaakt van ‘Regeling zakelijk reizen buitenland’. Deze regeling is toegevoegd als bijlage. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de daarin gestelde eisen en voorwaarden.
10. Opdrachtnemer zorgt voor 100% CO2 compensatie van de vliegreizen en waar het kan voor trein- en busreizen.
11. De minimumeisen van de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) worden van toepassing verklaard. (<https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=6#/13/6/nl>).

Het boekingsproces

12. Opdrachtnemer dient internationale en lokale vlieg-, boot-, en treinreizen, overnachtingen en autohuur te kunnen verzorgen. Hieronder valt tevens reizen ter plaatse (bijv. een treinreis van

Barcelona naar Madrid).

13. Opdrachtnemer biedt voor elke reisaanvraag voor vervoer minimaal drie reisopties aan inclusief de geldende voorwaarden welke van toepassing zijn op de betreffende reisoctie.

Binnen deze drie opties wordt meegenomen:

- de duurzaamheidsoctie: trein- i.p.v. vliegreis.

Als meest duurzame hoger onderwijsinstelling van Nederland wil Opdrachtgever actief blijven bijdragen aan een leefbare planeet. Door Opdrachtnemer wordt in elke door Opdrachtgever aangevraagde offerte een duurzaamheidsoctie verplicht aangeboden;

- de goedkoopste optie;
- de optie die tegemoet komt aan persoonlijke wensen van de reiziger, zoals opties voor verschillende reistijden, indien aangegeven.

14. Opdrachtnemer krijgt geen rol in het (interne) HVHL autorisatieproces. Uitgangspunt voor Opdrachtnemer is dat hij er van uit mag gaan dat Aanvrager van een reis geautoriseerd is tot het aangaan van de uit de reis voortvloeiende financiële verplichting.

15. Aanvragen/boekingen hebben geen minimale opdrachtwaarde en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.

16. Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te hebben om ook via sites als Booking.com, Stayokay.com, Trivago etc. te boeken in het geval accommodaties alleen hun verblijf via deze sites aanbieden en aanvrager een voorkeur heeft voor dat specifieke verblijf.

17. Indien Opdrachtnemer betreffende voorkeur om wat voor reden dan ook niet kan boeken is Aanvrager vrij rechtstreeks (zonder tussenkomst van een tussenpersoon) bij de bron te boeken (dat wil zeggen: rechtstreeks bij de reismaatschappij en/of accommodatie).

18. Indien gecontracteerde maatschappijen en leveranciers gebruikmaken van loyaliteitsprogramma's en/of mileage spaarprogramma's zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de voordelen van deze programma's zoveel mogelijk ten goede komen van de Opdrachtgever.

19. Opdrachtnemer bevestigt binnen 1 werkdag per e-mail de ontvangst van het reisaanvraagformulier.

20. Opdrachtnemer zal als uitgangspunt uiterlijk binnen 2 werkdagen per e-mail een optieoverzicht verstrekken waarbij drie reisopties voor de boeking worden aangeboden. Hierbij dient ook steeds rekening gehouden te worden met de wensen van de reizigers.

21. In geval van een spoedaanvraag dient Opdrachtnemer binnen 4 kantooruren per e-mail een reisoctie inclusief de geldende voorwaarden aan te bieden. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de eventuele wensen van de reizigers.

22. Opdrachtnemer zorgt voor bereikbaarheid via e-mail en telefoon van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 uur en 17.00 uur voor Opdrachtgever.

23. Opdrachtnemer beschikt over een 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar telefoonnummer voor reizigers die noodgevallen en calamiteiten meemaken tijdens de reis.

24. Uitgangspunt bij alle tickets is standaard non-changeable tickets, tenzij specifiek anders wordt aangegeven door de Aanvrager van de betreffende aanvraag.

25. Er wordt zoveel mogelijk rechtstreeks naar de bestemming wordt gevlogen, economy class. Vluchten met een aaneengesloten reisduur van langer dan 6 uur mogen op verzoek van de aanvrager op comfort class geboekt worden.

26. Voor eindbestemmingen met minder dan 800 kilometer afstand van de vertrekplaats en/of waarvan de treinreistijd minder dan 8 uur bedraagt geldt worden geen vliegtickets afgegeven.

27. Opdrachtnemer dient voor definitieve boeking de mogelijkheid te bieden tickets in optie te plaatsen, indien de luchtvaart-/treinmaatschappij dit toelaat, in verband met aanpassingen/complementeren van reizigersgegevens.

28. Een te boeken accommodatie dient dicht bij de gevraagde 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 overnachting is standaard inclusief ontbijt, tenzij anders aangegeven.

29. Opdrachtnemer zal iedere accommodatiereservering garanderen voor late aankomst. Kosten die ontstaan door een no-show omdat de reservering niet tijdig door Opdrachtgever is geannuleerd, kunnen door Opdrachtnemer worden doorbelast. Andersom geldt dat als Opdrachtnemer vergeet te annuleren dat de kosten voor eigen rekening van Opdrachtnemer zijn.

Informeren en voorlichten

30. Bij elke reservering dient melding te worden gemaakt van een eventuele visumplicht en/of geldigheid van reisdocumenten. Indien gewenst, dient door Opdrachtnemer een visumaanvraag verzorgd te worden. Hiervoor hanteert Opdrachtnemer een marktconform tarief.

31. Bij elke reservering dient door Opdrachtnemer melding te worden gemaakt van een eventueel inentingsadvies vanuit de GGD.

32. Opdrachtnemer communiceert richting Opdrachtgever bij een negatief reisadvies (

33. Opdrachtnemer dient Aanvrager te informeren over ten minste onderstaande aspecten van de reis:

- naam reiziger(s);
- 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) tariefvoorwaarden;
- bijkomende kosten die niet in de vluchtprijs zijn begrepen (bijv. bagagekosten en comfortstoelen);
- overige noodzakelijke reisinformatie waaronder maximaal kg bagage, bagageafmetingen, restricties etc.;
- CO2 footprint van de vliegreis.

34. De Opdrachtnemer dient de Aanvrager te informeren over ten minste de volgende aspecten van overnachtingen:

- Naam reiziger(s)
- naam van de accommodatie;
- 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).

35. Opdrachtnemer dient Aanvrager te informeren over de autohuur:

- naam reiziger(s);

- categorie auto;
- naam en locatie van de verhuurder;
- prijs;
- verzekeringsvoorwaarden;
- CO2 footprint van huurauto (benzine, hybride, elektrisch).

36. Indien Aanvrager op de bevestiging foutieve informatie ontdekt en betreffende gegevens zijn op het Reisaanvraagformulier correct ingevuld, dan zijn eventuele wijzigingskosten voor rekening van Opdrachtnemer.

37. Indien Aanvrager na ontvangst van de bevestiging alsnog (extra) bagage wil toevoegen aan de reis is dit mogelijk indien de luchtvaart-/busmaatschappij dit toelaat.

38. De tickets/vouchers/reisbescheiden dienen ten minste 7 werkdagen voor aanvang van de reis digitaal ter beschikking te worden gesteld aan Aanvrager. Bij een reis met vertrek binnen 7 werkdagen dienen de reisbescheiden zo spoedig mogelijk ter beschikking gesteld te worden.

Personeel

39. Het personeel dat bij de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer is betrokken moet de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.

Contract-, account- en managementinformatie

40. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Opdrachtnemer reageert uiterlijk binnen 2 werkdagen na melding schriftelijk (per e-mail) op een ingediende klacht en communiceert daarbij de mogelijke oplossing en eventuele vervolgacties. Een terugkoppeling met daarin de klacht, getroffen maatregelen en het eindresultaat worden aan de betreffende Aanvrager/reiziger schriftelijk gecommuniceerd. Tevens dient Opdrachtnemer een registratie van de klachten uit te voeren ten behoeve van managementrapportages.

41. Opdrachtgever beschikt over een interne procedurebeschrijving, waaronder een registratiesysteem van klachten en incidenten.

42. Opdrachtnemer zet een vaste accountmanager in die beslissingsbevoegdheid heeft voor zaken die de Overeenkomst betreft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie en de uitvoering van de Overeenkomst.

43. Contractmanagementgesprekken zullen minimaal tweemaal per jaar plaatsvinden. Te bespreken onderwerpen zijn o.a. KPI's, (financiële) resultaten, kwalitatieve knelpunten, advies en (bespreking van) managementrapportages, marktontwikkelingen en langetermijnvisie en doelstellingen.

44. Van besprekingen met de accountmanager zal door de Opdrachtnemer telkens binnen één week een schriftelijk verslag worden gezonden aan de contactpersoon bij Opdrachtgever. Bij langdurige afwezigheid van de accountmanager is er een vervanger beschikbaar die van alle (contractuele) afspraken op de hoogte is.

45. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer op basis van verstrekte managementrapportages aanvullende informatie op reserveringsniveau te verstrekken. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden tussen informatie per HVHL instituut/dienst en voor HVHL als totaal.

46. Managementrapportages worden per kwartaal, kosteloos, aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer verstrekt. De managementinformatie is uitgesplitst naar instituut/dienst en bevat minimaal de volgende informatie:

- Vertreklocatie;
- Reisbestemming;

- EU reis of intercontinentaal;
- Type vervoer per reis (auto, bus, trein, vliegtuig);
- accommodatie;
- afstand in kilometers van vertrekpunt naar bestemming;
- alle kosten (incl. btw) die betrekking hebben op studenten, welke op medewerkers en welke op tarieven (excl. annuleringen);
- aantal annuleringen en bijkomende kosten;
- duurzaamheid:
 - CO2 uitstoot (per reis en totaal) en uitgesplitst in vervoer en verblijf
 - hoe vaak is voor de duurzame optie gekozen (dus duurzame optie ja/nee) indien deze werd aangeboden (aantal aangeboden versus daadwerkelijk geboekt);
- registratie individuele klachten naar type en op naam persoon, resultaat en doorlooptijd vanaf datum melding.

Financiële afspraken

Prijsstelling

47. Alle op te geven prijzen zijn all-in prijzen, vermeld in euro's, exclusief btw.

48. Tarieven mogen maximaal jaarlijks, voor het eerst met ingang van 1 januari 2026, geïndexeerd met de DPI prijsindex voor commerciële dienstverlening en transport (2015=100) uitgegeven door het CBS. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van de maand juli in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 | CBS

49. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 2 maanden voorafgaand aan het nieuwe jaar de nieuwe tarieven, inclusief berekening van de eventuele indexering, naar XXXXX@HVHL.nl. Er vindt een controle plaats op de juiste berekening.

50. De indexering wordt jaarlijks gevolgd (zowel negatieve als positieve prijsontwikkelingen kunnen worden doorgevoerd).

51. De nieuwe (uur)tarieven gaan in op 1 januari en gelden tot en met 31 december van hetzelfde kalenderjaar.

52. Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

53. Indien de Opdrachtgever in aanvulling op de aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Opdrachtnemer.

54. Tarieven worden afgegeven per boeking per persoon. Vanaf 10 personen of meer voor dezelfde boeking geldt het groepstarief per boeking, een en ander conform ingediende prijzenblad.

55. Opdrachtnemer kan en zal naast de reis- en verblijfskosten en tarief, geen andere kosten berekenen aan Opdrachtgever tenzij dat gebeurt na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Facturatie

56. Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen, voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen van) tickets of overige faciliteiten, annulering of vertragingen zal Opdrachtnemer dit signaleren en actie ondernemen om deze aan 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.

57. Eenvoudig en inzichtelijk factureringsproces ten behoeve van adequate en snelle verwerking door Opdrachtgever. De volgende eisen t.a.v. facturatie dienen in acht genomen te worden:

De tenaamstelling van de facturen door Opdrachtnemer is als volgt:

Tenaamstelling:

Hogeschool Van Hall Larenstein

Ter attentie van de directie F&C

Postbus 9001

6880 GB Velp.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn facturen voldoen aan de wettelijke eisen die hiervoor gesteld worden en vermeldt op de factuur het kenmerk/bestelnummer van HVHL en het nummer en de datum van de Overeenkomst.

Opdrachtnemer zendt de facturen niet per post maar digitaal als pdf bijlage via e-mail aan naar **invoices@hvhl.nl** Opdrachtnemer verzendt één factuur per e-mail. Bij meerdere pagina's vermeldt Opdrachtnemer datum, kenmerk, factuurnummer en totaalbedrag op de eerste pagina.

Voor betaling dienen de facturen bij HVHL goedgekeurd te zijn door de betreffende directeur van het domein of directie waarvoor de Diensten dan wel Resultaten worden verricht dan wel opgeleverd. HVHL hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.

58. De factuur dient te voldoen aan de door de Belastingdienst gestelde eisen.

59. Gedurende de looptijd van de overeenkomst behoudt HVHL zich het recht, in overleg met Opdrachtnemer, voor controles te laten uitvoeren of de doorbelasting van door Opdrachtnemer ingekochte reis- en verblijfdiensten conform afspraak wordt uitgevoerd. Hieraan zal Opdrachtnemer zijn volledige medewerking verlenen en hiertoe aan Opdrachtgever of door hen aangewezen personen alle informatie en inlichtingen verstrekken die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle zoals informatie uit gebruikte reserveringssystemen en financiële administratie.