

# Programma van eisen

## Bijlage 1



Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.

Eis	Wet- en regelgeving
2.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
3.	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.

Eis	Boekingen
4.	Aanvragen/boekingen hebben geen minimale opdrachtwaarde en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
5.	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de dienstverlening een (online) reisaanvraagformulier ter beschikking ten behoeve van boekingen waarop Aanvrager de aanvraag kan definiëren. Het definitieve (online) reisaanvraagformulier wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgesteld en getest in de implementatiefase (na def. gunning en ingang contract). Aanvrager kan op het reisaanvraagformulier zijn specifieke voorkeur aangeven.
6.	Opdrachtnemer bevestigt binnen één werkdag per e-mail de ontvangst van het reisaanvraagformulier.
7.	Opdrachtnemer zal als uitgangspunt uiterlijk binnen vijf werkdagen per e-mail een optie-overzicht verstrekken waarbij drie reisopties voor de boeking worden aangeboden.
8.	In de reisopties dienen alle relevante informatie te worden gegeven om de Aanvrager in het besluitvormingsproces te ondersteunen. Het betreft de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"><li>- Compleet reisschema, incl. aankomst- en vertrekdatum;</li><li>- Plaats van vertrek en aankomst;</li><li>- Uitvoerende luchtvaartmaatschappij(en);</li><li>- Vliegen over risicogebied ja of nee;</li><li>- Prijs met uitsplitsing van tarief, bagage, (luchtvaart)belasting en overige toeslagen;</li><li>- Bagage voorwaarden (aantal incl. gewichten).</li></ul>
9.	Alle vliegtickets worden geboekt met een vliegticketgarantie. Deze vliegticketgarantie zorgt ervoor dat bij faillissement van de luchtvaartmaatschappij het bedrag van de vlucht (met een maximale waarde van € 1.500,- per ticket) wordt terugbetaald.
10.	Opdrachtnemer dient voor definitieve boeking de mogelijkheid te bieden tickets vijf werkdagen in optie te plaatsen in verband met aanpassingen/complementeren van reizigersgegevens.
11.	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.
12.	Indien Aanvrager na ontvangst van de bevestiging alsnog (extra) bagage wil toevoegen aan de reis is dit mogelijk indien de luchtvaartmaatschappij dit toelaat.

13.	De tickets/reisbescheiden dienen zo spoedig mogelijk doch uiterlijk zeven werkdagen voor aanvang van de reis digitaal ter beschikking te worden gesteld aan Aanvrager. Bij een reis met vertrek binnen zeven werkdagen dienen de reisbescheiden zo spoedig mogelijk ter beschikking gesteld te worden.
14.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om opgegeven prijzen ten aanzien van de offerte van de Opdrachtnemer steekproefsgewijs te toetsen aan de markt. In geval van significante afwijkingen (10% of meer) wordt Opdrachtnemer gevraagd het prijsverschil te verklaren. Indien er geen goede argumenten zijn waarom de reis significant afwijkt staat het de Opdrachtnemer vrij de reis elders te boeken.

Eis	Dienstverlening
15.	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.
16.	Opdrachtnemer beschikt over een 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar telefoonnummer voor reizigers die noodgevallen en calamiteiten meemaken tijdens de reis.
17.	Het personeel dat bij de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer is betrokken moet de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
18.	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan.
19.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling.
20.	Opdrachtnemer is verplicht altijd na te gaan of betaalde bedragen voor annuleringen geheel of gedeeltelijk kunnen worden teruggevorderd, en zorgt ervoor dat deze terug te vorderen bedragen daadwerkelijk aan Yuverta worden geretourneerd.

Eis	Prijzen & facturatie
21.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met één of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
22.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inklaring, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
23.	Opdrachtnemer mag op geen enkele andere wijze kosten doorberekenen voor hun dienstverlening dan in de opgegeven boekingskosten op het Prijzenblad. Dit betekent dat de ticketprijzen die worden geoffreerd de exacte prijzen zijn die de vliegtuigmaatschappij berekent.
24.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.
25.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer.

Eis	Communicatie
26.	Partijen wijzen bij aanvang van de Overeenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie als de beheerfase. Ook zorgen Partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. Contactpersonen worden vastgelegd middels een communicatiematrix tijdens de implementatie fase. Bij wijzigingen zal de betreffende Partij deze kennis delen met haar contactpersonen van de andere Partij.



27.	Partijen participeren op proactieve wijze in uitvoeringsoverleggen. In de communicatiematrix zal worden opgenomen welke contactpersonen bij welk overleg aanwezig zullen zijn. Deze overleggen vinden in de implementatieperiode minimaal twee keer plaats en in de beheerfase één keer per jaar (afhankelijke van de behoefte). De contactpersonen beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
28.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever.
29.	Managementrapportages worden per kwartaal, kosteloos, aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer verstrekt. De managementinformatie is uitgesplitst naar instituut/dienst en bevat minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"><li>- Vertreklocatie;</li><li>- Reisbestemming;</li><li>- EU reis of intercontinentaal;</li><li>- Registratie individuele klachten naar type en op naam persoon, resultaat en doorlooptijd vanaf datum melding.</li></ul>

