

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.
4.	Opdrachtnemer schakelt slechts vervoerders in die afdoende verzekerd zijn. Voor motorvoertuigen geldt het volgende: - 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 voorgescreven, dan moet deze verzekering dekking geven tot dat hogere bedrag; - Een verzekering voor inzittenden en bestuurder met een minimaal verzekerd bedrag van 25.000,- euro bij overlijden en 50.000,- euro bij blijvende invaliditeit per inzittende.

Eis	Boeking
5.	Opdrachtnemer dient internationale en lokale vlieg-, boot-, en treinreizen, overnachtingen en autohuur te kunnen verzorgen. Hieronder valt tevens reizen ter plaatse (bijv. treinreis van Berlijn naar Hamburg).
6.	Aanvragen/boekingen hebben geen minimale opdrachtwaarde en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
7.	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.
8.	Opdrachtnemer bevestigt binnen 1 werkdag per e-mail de ontvangst van het reisaanvraagformulier.
9.	Opdrachtnemer zal als uitgangspunt uiterlijk binnen 2 werkdagen per e-mail een optieoverzicht verstrekken waarbij drie reisopties voor de boeking worden aangeboden.
10.	In geval van een spoedaanvraag (vertrek binnen 14 kalenderdagen) dient Opdrachtnemer binnen 4 kantooruren per e-mail een reisoptie inclusief de geldende voorwaarden aan te bieden.

11.	In de reisopties dienen alle relevante informatie te worden gegeven om de Aanvrager in het besluitvormingsproces te ondersteunen. Het betreft de volgende informatie omtrent het verblijf: - Compleet reisschema, incl. aankomst- en vertrekdatum; - Plaats van vertrek en aankomst; - Uitvoerende vervoersmaatschappijen; - Meest gunstige reisoptie met prijsvermelding (indien van toepassing met btw-vermelding); - Prijs met uitsplitsing van tarief en (luchtvaart)belasting en overige toeslagen. Indien van toepassing: - Naam van de accommodatie; - Locatiegegevens, eventueel afstand tot reisdoel (indien bekend); - Aantal geboekte overnachtingen; - Kamertype (standaard niet roken); - Verzorgingstype (standaard met ontbijt); - Beschrijving van de kwaliteit (bijvoorbeeld aantal sterren) van accommodatie; - Eventuele alternatieve accommodaties met toelichting op afwijkende prijs en ligging;
12.	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.
13.	Opdrachtnemer zal iedere accommodatiereservering garanderen voor late aankomst.
14.	Kosten die ontstaan door een no-show of conform annuleringsvoorwaarden van Opdrachtnemer kunnen door Opdrachtnemer worden doorbelast. Andersom geldt dat als Opdrachtnemer vergeet tijdig te annuleren dat de kosten voor eigen rekening van Opdrachtnemer zijn.
15.	Indien Opdrachtnemer informatie onjuist heeft overgenomen van het Reisaanvraagformulier dan zijn eventuele wijzigingskosten voor rekening van Opdrachtnemer.
16.	Indien Aanvrager na ontvangst van de bevestiging alsnog (extra) bagage wil toevoegen aan de reis is dit mogelijk indien de luchtvaart-/busmaatschappij dit toelaat. Kosten komen in rekening van de Opdrachtgever.
17.	De tickets/vouchers/reisbescheiden dienen zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 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.
18.	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.
19.	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).

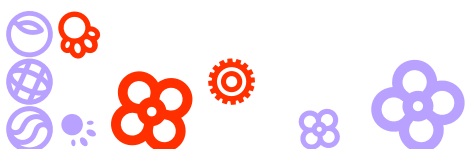
Eis	Dienstverlening
20.	Opdrachtnemer stelt een online booking tool beschikbaar waar tenminste vliegtickets, treintickets, bustickets, accommodaties en huurauto's geboekt kunnen worden.
21.	Opdrachtnemer zorgt voor bereikbaarheid via e-mail en telefoon van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 uur en 17.00 uur voor Opdrachtgever.
22.	Opdrachtnemer beschikt over een 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar telefoonnummer voor reizigers die noodgevallen en calamiteiten meemaken tijdens de reis.



23.	Bij elke reservering dient melding te worden gemaakt van een eventuele visumplicht en/of geldigheid van reisdocumenten.
24.	Bij elke reservering dient door Opdrachtnemer melding te worden gemaakt van een eventueel inentingsadvies vanuit de GGD.
25.	Het personeel dat bij de uitvoering van de opdracht van Opdrachtnemer is betrokken moet de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
26.	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan.
27.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling.
28.	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 getourneerd.

Eis	Prijzen & facturatie
29.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een 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.
30.	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 inkleding, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
31.	Opdrachtnemer mag op geen enkele andere wijze kosten doorberekenen voor hun dienstverlening dan in de opgegeven boekingskosten op het Prijzenblad. Dit betekent dus dat de ticketprijzen die worden geoffreerd de exacte prijzen zijn die de vliegtuigmaatschappij betekenen.
32.	Prijzen (zoals ingediend op het Prijzenblad) kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.
33.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer.

Eis	Communicatie
34.	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.
35.	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 uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
36.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever.
37.	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 (bus, trein, vliegtuig, boot, auto);
- 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;
- Registratie individuele klachten naar type en op naam persoon, resultaat en doorlooptijd vanaf datum melding.

