

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient inschrijver te verwerken in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Overgang en start overeenkomst Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf 1 januari 2026 door opdrachtnemer kan worden uitgevoerd/overgenomen.
2.	Kick-off en implementatieoverleg Binnen 2 weken na ondertekening van de overeenkomst vindt een kick-off plaats tussen ArtEZ en opdrachtnemer. Deze afspraak vindt plaats bij ArtEZ in Arnhem. Tijdens deze bijeenkomst worden de volgende aspecten afgestemd: <ul style="list-style-type: none">• Detailplanning implementatie;• Inrichting van de portal;• Inrichting van de rapportagecyclus en toetsing KPI's;• Escalatie routes en communicatiekanalen;• Rollen en aanspreekpunten aan beide zijden. Bij dit overleg zijn minimaal de contracteigenaar en de contractmanager aanwezig namens ArtEZ. Namens opdrachtnemer is minimaal de accountmanager aanwezig.
3.	Lopende aanvragen Opdrachtnemer draagt in overleg met Opdrachtgever zorg voor een vakkundige, passende implementatie van de raamovereenkomst binnen de organisatie van ArtEZ zonder enige nadelige consequenties voor de reizigers. Dit houdt onder andere in dat, indien van toepassing, alle lopende aanvragen voor dienstverlening geboekt voor startdatum van de raamovereenkomst worden afgehandeld door de huidige opdrachtnemer(s).
4.	Einde raamovereenkomst Bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst, dient opdrachtnemer kosteloos en onvoorwaardelijk medewerking te verlenen aan een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Hiertoe overlegt de opdrachtnemer maximaal drie maanden voor de vervaldatum van de raamovereenkomst een plan van aanpak voor de overgang van de dienstverlening naar de nieuwe (raam)contractant van ArtEZ. Indien noodzakelijk zal opdrachtnemer de dienstverlening (geleidelijk) afbouwen gedurende een periode van maximaal een half jaar, onder gelijkblijvende voorwaarden. Alle actuele gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de raamovereenkomst van ArtEZ in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan ArtEZ ter beschikking gesteld.

Communicatie en Rapportage eisen	
Eis	Omschrijving
5.	Vast contactpunt Opdrachtnemer stelt voor opdrachtgever een vast contactpersoon en een vaste vervanger beschikbaar die het contactpunt is en volledig op de hoogte is van de opdracht, overeenkomst en opdrachtgever.
6.	Nederlandse en Engelse taal Het personeel dat door opdrachtnemer voor de opdracht wordt ingezet beheerst de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.
7.	Telefonische bereikbaarheid Opdrachtnemer is op maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur bereikbaar voor telefonische boekingen en vragen van medewerkers van ArtEZ. Inschrijver is voor spoedboekingen (reizen die binnen 48 uur plaats vinden) en vragen tijdens de reis ook buiten de genoemde dagen en tijden bereikbaar.

8.	<p>24/7/365 bereikbaar voor noodgevallen en calamiteiten</p> <p>Tijdens een reis en/of verblijf is er 24/7/365 een aanspreekpunt beschikbaar voor opdrachtgever en haar reizigers voor eventuele noodgevallen en calamiteiten. Er moet een mogelijkheid zijn voor direct (telefonisch) contact met opdrachtnemer. Deze dienstverlening dient altijd in de Nederlandse en Engelse taal te kunnen worden uitgevoerd.</p>
9.	<p>Frequenties overleggen</p> <p>Ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen opdrachtnemer en ArtEZ. De volgende overlegvormen worden onderscheiden:</p> <p><u>Operationeel overleg</u> wordt per opdracht vastgesteld.</p> <p><u>Tactisch overleg</u> na 1e halfjaar (2x per jaar).</p> <p>Het tactisch overleg richt zich op de voortgang en ontwikkeling van de dienstverlening en opvolging afspraken uit de overeenkomst en het programma van eisen.</p> <p>De door opdrachtnemer in te zetten vertegenwoordiger(s) dient(dienen):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op tactisch niveau te acteren; • Beslissingsbevoegd te zijn op tactisch niveau; • De contractvoorwaarden kennen. <p>In dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maanden afgeronde opdrachten;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten; • De opgeleverde managementrapportages; • Tactische opvolging KPI's; • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen vanuit operationeel niveau. <p>Van het tactisch - en eventuele strategisch overleg stelt opdrachtnemer het verslag inclusief actielijst op en zorgt voor een verslag binnen 7 werkdagen na het overleg. Agenda en onderliggende managementinformatie wordt 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg toegestuurd aan alle betrokkenen. De naar aanleiding van de evaluatie beschreven acties dienen conform de afgesproken termijn uitgevoerd te worden door zowel ArtEZ als opdrachtnemer.</p>
10.	<p>Kosten overleggen inclusief</p> <p>Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij opdrachtgever.</p>
11.	<p>Managementinformatie</p> <p>Opdrachtnemer levert kosteloos ten minste ieder half jaar digitale managementinformatie aan in Excel en pdf of ander gewenst formaat die minimaal de volgende zaken bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal geboekte vlieg-, trein- en busreizen; • Aantal geboekte accommodaties; • Aantal geboekte toegangstickets; • Totale omzet reis- en verblijf (excl. fee); • Aantal boeking per kostenplaats; • Overzicht van de berekende Fee op de geboekte onderdelen; • Status KPI's; • Klachtenoverzicht; • Aantal reisdagen (het aantal reisdagen p.p., 20 deelnemers aan een 7-daagse reis is 140 reisdagen. De eerste reisdag is de dag van vertrek en de laatste reisdag is de dag van terugkomst); • Duurzaamheidsinformatie als CO2 enz. Alle noodzakelijke informatie die ArtEZ conform Europese richtlijnen en Nederlandse wetgeving over duurzaamheidsprestaties, impact op het milieu, maatschappij en organisatie moet hebben.

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
12.	<p>Geen belemmering contractafspraken</p> <p>Opdrachtgever wordt niet belemmerd bij het boeken van Dienstreizen en/of Excursies door contractafspraken van Opdrachtnemer.</p>
13.	<p>Marktconformiteit</p> <p>Opdrachtnemer kan ArtEZ gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aantonen dat een marktconforme prijs betaald wordt voor (vlieg)tickets, accommodaties en vervoer ter plaatse. Daarbij rekening houdend met het moment waarop een reis wordt aangevraagd en geboekt. ArtEZ behoudt zich het recht voor om opgegeven prijzen van opdrachtnemer steekproefsgewijs te toetsen aan de markt. In geval van significante afwijkingen (10% of meer) wordt opdrachtnemer (bij de eerste constatering) gevraagd het prijsverschil te verklaren. Vanaf een tweede constatering vindt binnen 14 werkdagen restitutie van het verschil plaats.</p>
14.	<p>Voorfinanciering</p> <p>Opdrachtnemer dient de benodigde voorfinanciering van vluchten, trein- en busreizen, accommodaties, toegangstickets, etc. van een aangeboden reis te verzorgen. Pro forma facturen zijn niet toegestaan.</p>
15.	<p>Annuleringen en vertragingen</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht altijd na te gaan of betaalde bedragen voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen van) tickets of annuleringen geheel of gedeeltelijk kunnen worden teruggevorderd, en zorgt ervoor dat deze terug te vorderen bedragen daadwerkelijk aan ArtEZ worden geretourneerd. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld de belastingen/taxes die op dergelijke tickets/coupons zijn doorbelast, ook als het ticket zelf niet terug te vorderen is. Opdrachtnemer dient in de managementinformatie aan te tonen dat dit consequent gebeurt. In de informatie en factuur dient hierbij een referentie naar de oorspronkelijke factuur inclusief alle bijbehorende reisreferenties te worden gegeven.</p>

Uitvoeringseisen	
Eis	Omschrijving
16.	<p>Intermediair</p> <p>Opdrachtnemer is in staat alle operationele activiteiten uit te voeren die met de gevraagde dienstverlening samenhangen. In deze hoedanigheid is opdrachtnemer de intermediair tussen opdrachtgever en leveranciers van reis- en verblijfsfaciliteiten.</p>
17.	<p>Dienstverlening</p> <p>De gevraagde dienstverlening bestaat op hoofdlijnen uit de in paragraaf 2.2 van de Aanbestedingsleidraad beschreven diensten en mogelijk de genoemde optionele diensten.</p>
18.	<p>Betrouwbare leveranciers</p> <p>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. Voor bus vervoerders geldt dat alleen bus vervoerders worden ingezet die beschikken over een geldig certificaat ISO 9001:2008 of gelijkwaardig kwaliteitssysteem.</p>
19.	<p>Vliegtickets</p> <p>Uitgangspunt bij alle vliegtickets is standaard economy class en non-changeable tickets tenzij specifiek anders wordt aangegeven door de aanvrager van de betreffende reis aanvraag. ArtEZ benoemt bij de aanvraag of welk soort bagage van toepassing is.</p>
20.	<p>Vliegtickets in optie</p> <p>Opdrachtnemer dient voor definitieve boeking de mogelijkheid te bieden vliegtickets in optie te plaatsen in verband met aanpassingen/complementeren van reizigersgegevens.</p>
21.	<p>Combinatieboekingen</p> <p>Combinatieboekingen (bv congres met reis en verblijf) moeten tot de mogelijkheden behoren. Het staat opdrachtgever ook vrij om een deel van de combinatie te boeken bij opdrachtnemer bijvoorbeeld omdat een congresbezoek inclusief verblijf rechtstreeks is geboekt.</p>

22.	Zelf locaties aanwijzen Opdrachtgever heeft de vrijheid om zelf accommodaties aan te wijzen, ook indien die accommodaties geen contractpartner zijn van de opdrachtnemer. Direct contact tussen opdrachtgever en accommodaties is toegestaan.
23.	Calamiteitenprocedures Opdrachtnemer heeft sluitende calamiteitenprocedures ten aanzien van de aspecten reis en verblijf.
24.	Klachtenprocedure Opdrachtnemer heeft een duidelijk omschreven klachtenprocedure binnen haar eigen organisatie. Opdrachtnemer reageert binnen uiterlijk 48 uur na melding schriftelijk (per email) op een ingediende klacht en communiceert daarbij de oplossing en de vervolgacties. Een terugkoppeling met daarin de klacht, getroffen maatregelen en het eindresultaat worden aan de betreffende reiziger schriftelijk gecommuniceerd. Klachten dienen in de portal vastgelegd te worden en bij voorkeur in de portal ingevoerd te kunnen worden. Tevens dient opdrachtnemer een registratie van de klachten te voeren t.b.v. managementrapportages.
25.	Autohuur In geval van autohuur dient de medewerker verzekerd te zijn tegen alle in de (lokale) markt gangbare, verzekerbare risico's.

Boekingsproces eisen	
Eis	Omschrijving
26.	Wereldwijd Opdrachtnemer dient wereldwijd internationale en lokale vliegzeinen, hotelovernachtingen en autohuur ter plekke te kunnen verzorgen.
27.	Boeken ArtEZ kan de reizen via de portal aanvragen. Daarnaast is het ook mogelijk om de reizen telefonisch of per mail te boeken bij opdrachtnemer. In dat geval neemt opdrachtnemer de betreffende reis op in de portal, zodat alle opdrachten in de portal staan geregistreerd.
28.	Reisaanvraagformulier Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de dienstverlening een online reisaanvraagformulier in de portal ter beschikking waarop de aanvrager de aanvraag kan definiëren.
29.	Offerte en optieoverzicht Opdrachtnemer zal als uitgangspunt binnen twee werkdagen schriftelijk (via de portal) een offerte verstrekken waarbij drie reisopties inclusief gestanddoeningstermijn worden aangeboden. De geldende voorwaarden welke van toepassing zijn op de betreffende reisoptie worden benoemd. Hierbij dient ook steeds rekening gehouden te worden met de wensen van ArtEZ en/of de reizigers. ArtEZ kiest zelf één van de voorgestelde opties. De 3 opties betreffen: <ul style="list-style-type: none"> • de goedkoopste optie (waar mogelijk een low-cost carrier). • de meest efficiënte in tijd (bijvoorbeeld geen lange overstap, gunstige vertrek- en aankomsttijd). • de meest duurzame reis <p>Spoed aanvragen (reismoment binnen 48 uur) dienen telefonisch besproken te worden en direct geboekt te worden en binnen 1 uur verwerkt te worden in de portal.</p>

Portal eisen	
Eis	Omschrijving
30.	Portal Opdrachtnemer richt ten behoeve van de dienstverlening aan ArtEZ een digitale, web-based portal (responsive design) in waarin op uniforme wijze zoveel mogelijk het gehele proces van aanvraag tot reisbevestiging gedigitaliseerd is, en waar in ieder geval het volgende zal plaatsvinden: <ul style="list-style-type: none"> • Aanvragen van dienstreis of groepsreis; • Aanbieden en inzichtelijk maken van offertes door opdrachtnemer; • Offertekeuze door aanvrager; • Bevestiging van reisreservering; • Beschikbaar stellen van reisbescheiden en andere documenten.

31.	Taal Medewerkers van ArtEZ moeten in de portal kunnen kiezen voor de Nederlands en Engelse taal.
32.	Reisoffertes Alle door opdrachtnemer verstrekte reisoffertes worden, inclusief de bijbehorende informatie, gedurende de dienstverlening primair vastgelegd in de portal. Deze dienen inzichtelijk te worden gemaakt voor de daartoe geautoriseerde medewerkers en op eerste aanvraag ter beschikking worden gesteld aan ArtEZ.
33.	Speciale condities Wanneer er voor ArtEZ speciale condities beschikbaar zijn of als ArtEZ zelf condities afsprekt met vervoersmaatschappijen, zal opdrachtnemer indien dit mogelijk is zorg dragen dat deze condities onverkort worden opgenomen in de portal en conform de hiervoor geldende voorwaarden in de keuze van reismogelijkheden worden meegenomen. ArtEZ zal opdrachtnemer hierover informeren indien dit van toepassing is.
34.	Beveiliging Voor beveiliging van de reisportal maakt opdrachtnemer uitsluitend gebruik van algemeen erkende beveiligingsmaatregelen. Content wordt door opdrachtnemer enkel aangeboden via beveiligde protocollen (https).
35.	SSO Authenticatie van de gebruiker geschiedt op basis van SingleSignOn (SSO). ArtEZ werkt met Azure SSO. SSO waarborgt dat ArtEZ medewerkers met hun ArtEZ account kunnen inloggen in de portal. Federatief identity management op basis van SURFconext is ook toegestaan.
36.	Browsers De content dient probleemloos te werken in gangbare browsers (minimaal Chrome, Edge, Safari en Firefox) zonder gebruik van plug-in(s).
37.	Logging Er dient logging plaats te vinden van kritieke acties (ten minste login, loguit, connectiedetails).
38.	Locatie van data-opslag en -verwerking binnen de EU Inschrijver dient te waarborgen dat alle gegevens die binnen het kader van deze opdracht worden verzameld, opgeslagen en/of verwerkt, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden opgeslagen en verwerkt. Er mag geen gegevensdoorgifte plaatsvinden naar derde landen buiten de EER, tenzij voorzien van passende waarborgen conform artikel 46 AVG, en uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van ArtEZ.
39.	Open standaarden en interoperabiliteit De aangeboden oplossing dient gebruik te maken van open standaarden, zoals opgenomen op de 'Pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie. Indien open standaarden (nog) niet beschikbaar zijn, dient inschrijver toe te lichten hoe vendor lock-in wordt voorkomen.
40.	Afhankelijkheid en exitstrategie Inschrijver beschikt over een exitstrategie waarin wordt geborgd dat bij beëindiging van de overeenkomst: <ul style="list-style-type: none"> • Data en functionaliteit zonder extra kosten kunnen worden overgedragen aan een andere Europese leverancier, • Datamigratie volledig binnen de EER plaatsvindt, • En vendor lock-in wordt voorkomen.
41.	Hosting portal De portal van opdrachtnemer wordt gehost bij een datacenter dat ISO27001 gecertificeerd is.

Informatieverstrekkingseisen	
Eis	Omschrijving
42.	<p>Reisgegevens in offerte</p> <p>In de offerte dient alle relevante informatie te worden gegeven om de reiziger in het besluitvormingsproces te ondersteunen. Het betreft, indien van toepassing, de volgende informatie omtrent de reis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compleet reisschema; • Plaats van vertrek en aankomst; • Vlucht-, trein- en/of busnummer; • Klasse (standaard economy tenzij anders aangegeven); • Aantal stops; • Uitvoerende maatschappij; • Prijs met uitsplitsing van tarief en (luchtvaart)belasting en overige toeslagen; • Bijkomende kosten die niet in de prijs zijn begrepen (bv bagagekosten en comfortstoelen); • Transfer / taxi gegevens.
43.	<p>Accommodatiegegevens in offerte</p> <p>In de offerte dient alle relevante informatie te worden gegeven om de reiziger in het besluitvormingsproces te ondersteunen. Het betreft de volgende informatie omtrent het verblijf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam van de accommodatie (hotels, pensions, jeugdhostels andere accommodaties in het buitenland); • Locatiegegevens, eventueel afstand tot reisdoel van de medewerker (indien bekend) • Aankomstdatum; • Aantal geboekte overnachtingen; • Kamertype (standaard niet roken); • Verzorgingstype (standaard met ontbijt); • Kamerprijs inclusief. Alle toeslagen en belastingen.
44.	<p>Visumplicht</p> <p>Bij elke reservering, voor een uitgaande reis, dient door opdrachtnemer melding te worden gemaakt van een eventuele visumplicht, geldigheid van reisdocumenten en benodigde verzekeringen (excl. reisverzekering). Indien gewenst, dient opdrachtnemer te ondersteunen bij het verkrijgen van deze visa.</p>
45.	<p>Inentingsadvies</p> <p>Bij elke reservering dient door opdrachtnemer melding gemaakt te worden van een eventueel inentingsadvies conform de GGD.</p>
46.	<p>Risico bestemmingen</p> <p>Opdrachtnemer stuurt reizigers die reizen of voornemens te zijn om te reizen naar medium/hog risico bestemmingen (o.b.v. BuZa) informatie ten aanzien van veiligheid.</p>
47.	<p>Reisbescheiden</p> <p>Alle voor de reis benodigde reisbescheiden en informatie dienen, behalve wanneer het spoedboekingen betreft, uiterlijk drie werkdagen vóór vertrek bij de reiziger(s) of diens vertegenwoordiger in bezit te zijn dan wel digitaal beschikbaar gemaakt te zijn, of zoveel eerder als nodig is in verband met bepaalde specifieke vereisten voor de reis (bijvoorbeeld het verstrekken van reisinformatie aan autoriteiten van de VS).</p>