

Bijlage 4 Programma van Eisen

Onderliggend Programma van Eisen omschrijft de bijbehorende eisen. Aan alle in dit document gestelde eisen dient voldaan te worden. Opdrachtnemer verklaart met het indienen van een Inschrijving zich onvoorwaardelijk te conformeren aan onderliggend Programma van Eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient Opdrachtnemer te verwerken in de prijsopgave en kunnen niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de gehele beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals genoemd in het beschrijvend document en de bijlagen.
2.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie met haar medewerkers, zowel mondeling als schriftelijk, in het Nederlands en Engels kan plaatsvinden. De medewerkers dienen beide talen in woord en geschrift goed te beheersen.
3.	Als binnen de gestelde periode van twee maanden niet aan alle eisen wordt voldaan behoudt Zuyd zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden en gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst.
Dienstverlening (online en offline)	
4.	Opdrachtnemer biedt dienstverlening aan die voldoet aan alle eisen waarbij proactief wordt geacteerd in het geven van reisadviezen en verbeteren van werkprocessen.
5.	Onderdeel van Zuyd is de Hotel Management School te Maastricht. Medewerkers van die school maken regelmatig gebruik van zogeheten relatiehotels. Deze accommodaties worden ingezet voor onderwijs gerelateerde activiteiten of stagebezoeken. In dit kader worden door Zuyd medewerkers vooraf prijsafspraken gemaakt met de betreffende hotels. Opdrachtnemer respecteert deze prijsafspraken en geeft uitvoering aan boekingen volgens de tussen Zuyd en de betreffende hotels overeengekomen condities. Afwijkingen van de afspraken zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Zuyd.
6.	Opdrachtnemer zorgt voor algemene informatieverstrekking en coördineert alle activiteiten die met de dienstreis samenhangen, zoals omschreven in Beschrijvend document deel A, waaronder minimaal: <ul style="list-style-type: none"> – Het reserveren/boeken/wijzigen/annuleren van vluchten; – Het reserveren/boeken/wijzigen/annuleren van hotelovernachtingen inclusief ontbijt; – Het reserveren/boeken/wijzigen/annuleren van huurauto's in het buitenland; – Het verzorgen van de aan de boeking gerelateerde taxiriten in het buitenland; – Diensten Openbaar Vervoer in het buitenland; – Het verzorgen van groepsreizen op basis van offertetraject. – Het verzorgen van reisbescheiden en reisinformatie; – Het voorfinancieren van de dienstreizen (kosten op rekening, daarna doorbelasting aan Zuyd); – Leveren van managementinformatie.
7.	De opdrachtnemer verstrekt voor iedere reisaanvraag, op basis van een persoonlijke offerte voor de aanvrager, één reisvoorstel dat het beste aansluit op de specificaties van de reis. Indien gewenst en beschikbaar, biedt de opdrachtnemer daarnaast minimaal één alternatief vanuit het oogpunt van kosten en/of duurzaamheid. Dit kan onder meer bestaan uit: <ul style="list-style-type: none"> – Een goedkopere optie (bijvoorbeeld een hotel buiten het centrum van de bestemming). – Een duurzamere optie (bijvoorbeeld het aanbieden van een treinreis in plaats van een korte vliegreis). – Een optie die beter aansluit bij de praktische behoefte van de reiziger, zoals een geschiktere vertrek- of aankomstlocatie. – Bij het aanbieden van alternatieven verschaft de opdrachtnemer altijd een duidelijk inzicht in de condities en consequenties van het gebruik van deze alternatieven, zodat Zuyd een doelmatige afweging kan maken.
8.	Opdrachtnemer dient een wereldwijde dekking van leveranciers van dienstreizen te hebben om internationale dienstreizen te kunnen verzorgen.

9.	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van betrouwbare leveranciers. Leveranciers die niet zijn toegestaan, zijn onder andere: Luchtvaartmaatschappijen die vermeld staan op de algemene EU "Airline Ban List" (https://ec.europa.eu/transport/air-ban.list.nl.htm); En leveranciers die voorkomen op een eventuele eigen lijst van Zuyd, welke gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kan worden opgesteld en ter beschikking wordt gesteld aan de opdrachtnemer.
10.	Opdrachtnemer is verplicht om bij de behandeling van aanvragen, ook low-cost carriers mee te nemen.
11.	Opdrachtnemer accepteert dat Zuyd zelf zorgt draagt voor een reisverzekering.
12.	Opdrachtnemer accepteert uitsluitend aanvragen van bestellers die zijn opgenomen in de officiële mandaatregeling van Zuyd. Deze dient door opdrachtnemer te worden verwerkt in het eigen boekingsysteem.
13.	Het boekingsysteem moet kunnen omgaan met mandaten die per afdeling en kostenplaats zijn toegekend, inclusief eventuele wijzigingen of updates in de mandaatregeling. Deze gegevens moeten verplicht worden ingevuld bij elke boeking.
14.	Zuyd kan bij opdrachtnemer 24/7 aanvragen voor individuele reizen indienen via een online boekingsysteem.
15.	Groepsreizen (vanaf 9 personen) worden aangevraagd op basis van een offertetraject, via een door opdrachtnemer aan te leveren vaststaand aanvraagformulier. Opdrachtnemer mag de opdracht enkel bevestigen na ontvangst van een inkoopordernummer via Proactis.
16.	De verzekeringscondities voor de huurauto dienen door opdrachtnemer duidelijk aan de reiziger vermeld te worden en dienen een all-in verzekering te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> – CDW (Collision Damage Waiver) verzekering; betreft schade aan de huurauto; – TP (Theft Protection) verzekering; betreft diefstal van en uit de huurauto; – Mogelijkheid tot afkoop eigen risico; – Glas, banden en bodemdekking.
17.	Opdrachtnemer dient Zuyd op elk gewenst moment een overzicht te kunnen aanleveren met welke dienstreizen er op een moment plaats vinden, als zich een calamiteit voordoet.
18.	Het moet voor Zuyd niet mogelijk zijn de aangeboden reis gemakkelijk zelf aanzienlijk (10%) goedkoper te kunnen vinden, binnen een redelijke termijn (48 uur na boeking) tegen dezelfde voorwaarden en condities.
Bereikbaarheid	
19.	Opdrachtnemer is op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08:30 tot 17:00 uur beschikbaar voor het in behandeling nemen van reisaanvragen. <ul style="list-style-type: none"> – Reguliere boekingen worden door de opdrachtnemer binnen 8 uur afgehandeld, gerekend binnen kantooruren. Alleen indien Zuyd dit expliciet aangeeft, mag hiervan worden afgeweken. – Voor groepsreizen geldt een maximale afhandeltermijn van 5 werkdagen. Spoedboekingen (last-minute aanvragen) worden door de opdrachtnemer binnen 4 uur afgehandeld, gerekend binnen kantooruren.
20.	De opdrachtnemer dient 7 dagen per week en 24 uur per dag telefonisch bereikbaar te zijn voor noodgevallen.
Reisbescheiden	
21.	Opdrachtnemer stelt alle reisdocumenten, het volledige reisschema en eventuele additionele informatie na bevestiging van de boeking digitaal beschikbaar aan zowel Zuyd als de reiziger. Deze informatie moet uiterlijk 48 uur voor aanvang van de reis toegankelijk zijn.
22.	Opdrachtnemer dient bij elke buitenlandse boeking aan te geven of er een visumplicht geldt voor de betreffende bestemming.
Communicatie	

23.	Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt (accountmanager) aan voor de overeenkomst en zorgt bij diens afwezigheid voor een plaatsvervanger. Beide contactpersonen zijn volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd om namens de opdrachtnemer op te treden.
24.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn op de hoogte van de gemaakte afspraken met Zuyd en nemen bij de boekingen het voorgeschreven reisbeleid van Zuyd over.
25.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachten registratie. De klachten registratie en de bijbehorende klachtenprocedure worden verder uitgewerkt in overleg met Zuyd.
26.	Als een klacht ingediend wordt door een medewerker van Zuyd dient de contractmanager van Zuyd door de opdrachtnemer hiervan binnen twee werkdagen op de hoogte worden gesteld.
27.	Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het plannen van periodieke evaluatiegesprekken. Het eerste contractjaar minimaal 1 overleg per maand, na het eerste contractjaar minimaal eenmaal per kwartaal.
28.	Opdrachtnemer draagt zorg voor managementinformatie. De volledige managementinformatie is kosteloos, betrouwbaar en nauwkeurig opgesteld. De eerste helft van het eerste contractjaar dient de managementrapportage maandelijks digitaal opgeleverd te worden. Na de eerste helft van het eerste contractjaar dient het op verzoek van Zuyd aangeleverd te worden.

29.	<p>De managementinformatie dient te bestaan uit:</p> <p>Vliegtickets</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal boekingen - Aantal tickets geboekt - Aantal tickets geannuleerd en gewijzigd - Totaal omzet incl. luchthavenbelastingen en toeslagen luchtvaartmaatschappij, excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten luchtvaartmaatschappij - Gemiddelde reisduur - Vereist detailniveau: serviceklasse, luchtvaartmaatschappij, bestemming, vertrekmaand - Aantal vlieg Miles t.a.v. CO2 compensatie - Overzicht bestemmingen - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs ticket <p>Hotels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totaal omzet incl. toeslagen excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten hotel (incl. no-show kosten) - Aantal boekingen - Aantal overnachtingen - Gemiddelde verblijfsduur - Aantal geannuleerde en gewijzigde boekingen - Vereist detailniveau: hotelklasse, bestemming, verblijfsmaand - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs hotelovernachting <p>Trein</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal boekingen - Aantal tickets geboekt - Aantal tickets geannuleerd - Totaal omzet incl. toeslagen, excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten treinmaatschappij - Gemiddelde reisduur - Vereist detailniveau: serviceklasse, bestemming, vertrekmaand - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs <p>Autohuur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal boekingen - Totaal omzet incl. verzekeringen en toeslagen autoverhuurder, excl. wijzigings- en annuleringskosten - Totaal wijzigings- en annuleringskosten autoverhuurmaatschappij - Gemiddelde huurperiode - Vereist detailniveau: autocategorie, autoverhuurder, verhuurlocatie, huurmaand - Bespaarde kosten (incl. toelichting) - Gemiddelde prijs <p>Fees O opdrachtnemer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totaalbedrag in rekening gebrachte transactievergoedingen - Vereist detailniveau: type fee (auto, hotel, vlucht, restitutie, wijziging, enz.) - Overige kosten - Totaalbedrag transacties - Kostensoort transactie - Aantal transacties <p>Totaaloverzicht reizende medewerkers per maand</p>
Privacy	
30.	De opdrachtnemer is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.

31.	Rechten en plichten van Zuyd en opdrachtnemer ten aanzien van persoonsgegevens zijn vastgelegd in de door Zuyd opgestelde gegevensuitwisselingsovereenkomst (GUO).
32.	Gegevens vanuit Zuyd moeten in een beveiligde omgeving worden geüpload; Zuyd heeft hierbij een sterke voorkeur dat dit bij de opdrachtnemer gebeurt.
33.	Gegevens worden bij voorkeur binnen de EER opgeslagen. Als dit niet mogelijk is, dient opslag en verwerking te voldoen aan artikel 44 AVG.
34.	Opdrachtnemer garandeert de privacy van alle gegevens van Zuyd en haar reizigers. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor derden, behalve voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening of op grond van wettelijke verplichtingen.
35.	Opdrachtnemer stemt ermee in een verwerkersovereenkomst te sluiten met Zuyd voor de uitvoering van binnenlandse en buitenlandse dienstreizen.
36.	Opdrachtnemer werkt uitsluitend samen met partijen die aantoonbaar voldoen aan alle relevante en geldende wet- en regelgeving over gegevensbescherming.
Prijzen	
37.	Een onvolledig ingevuld prijzenblad, leidt tot het terzijde leggen van de inschrijving waarbij inschrijver dan niet meer voor gunning in aanmerking komt.
38.	Indien opdrachtnemer op welke wijze dan ook het prijzenblad voorziet van meer gegevens dan de gevraagde prijsinformatie, zal de aanbidding ter zijde worden gelegd.
39.	Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. Ook zijn deze tarieven inclusief alle dienstverlening over de organisatie van dienstreizen.
40.	Hetgeen wel in de inschrijving wordt beschreven, maar niet op het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst kunnen geen prijzen/kosten gefactureerd worden die niet in de inschrijving opgegeven zijn.
41.	De vermelde prijzen in het prijzenblad zijn vast gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (inclusief verlengingen), met uitzondering van de wettelijke verhogingen m.b.t. het btw-percentage en overeengekomen en vastgestelde indexeringen
42.	Prijzen kunnen eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2027, worden aangepast met de jaarmutatatie van de DPI 7911a zakenreisbureaus over het derde kwartaal van het voorgaande jaar.
43.	De transactievergoeding wordt berekend per voltooide boeking. Een voltooide boeking kan meerdere transactie-elementen bevatten, waaronder luchtvaart, hotel, huurauto en/of trein waarbij alle overige dienstverlening is inbegrepen, zoals onder andere: wijzigingen, informatievragen, verzekeringen, verstrekken reisbescheiden etc.
44.	De volgende transactievergoedingen worden uitgevraagd aan opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> – Prijs per boeking door boeker zelf gemaakt in online boekingsstelsel van opdrachtnemer; – Prijs per boeking gemaakt door opdrachtnemer op basis van een standaard aanvraag door boeker – Percentage per boeking voor een groepsreis.
Restitutie	
45.	Als er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen voor, bijvoorbeeld bij uitzonderlijke gevallen, vergoedingen bij vertragingen of gegronde klachten zal opdrachtnemer actie ondernemen om deze aan Zuyd te retourneren.
Implementeren en beëindiging raamovereenkomst	
46.	Opdrachtnemer implementeert de dienstverlening zonder dat er nadelige consequenties voor de reizigers van Zuyd plaatsvinden.
47.	Zuyd dient direct na het moment van inwerkingtreding van de raamovereenkomst een beroep te kunnen doen op de dienstverlening van opdrachtnemer. Eventuele kosten, verbonden aan de implementatiefase, worden gedragen door opdrachtnemer.

48.	Implementatie neemt, inclusief het realiseren van de koppelingen, maximaal twee maanden in beslag vanaf het moment dat de overeenkomst ingaat. Tijdens deze periode moet het al mogelijk zijn om dienstreizen te boeken.
49.	Bij het beëindigen van de raamovereenkomst zal opdrachtnemer alle medewerking verlenen aan een soepele overdracht naar de nieuwe dienstverlener. Tenminste drie maanden voor beëindiging van de raamovereenkomst zal opdrachtnemer aangeven op welke wijze hij hieraan invulling denkt te geven.
Facturen en systeemintegratie	
50.	Het boekingsysteem van opdrachtnemer moet minimaal voldoen aan de IST-situatie zoals in bijlage 13 beschreven. Opdrachtnemer mag ook uitgaan van de SOLL- situatie zoals beschreven in 13.
51.	Een order die voortvloeit uit een boeking dient 1:1 gelijk te zijn met de factuur. Ook wanneer de reis uit meerdere orders bestaat.
52.	Facturen worden enkel digitaal aangeleverd en voldoen aan UBL-versie 2.1 in XML-formaat.
53.	Facturen dienen digitaal te worden verzonden aan: e-invoicing-zuyd@esize.com Het volgende factuuradres wordt vermeld op de factuur: Zuyd Hogeschool, t.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 550 6400 AN Heerlen Zuyd Hogeschool hanteert een betalingstermijn van 30 dagen.
54.	Opdrachtnemer werkt actief samen met de afdeling Finance & Control en afdeling Informatievoorziening & Technologie om: <ul style="list-style-type: none"> – Specificaties af te stemmen en technisch te borgen. – Evaluaties van de data-uitwisseling periodiek uit te voeren. – Updates tijdig te signaleren en door te voeren.
55.	Opdrachtnemer levert facturen aan waarbij: <ul style="list-style-type: none"> – De bedragen exclusief BTW worden weergegeven. – De BTW bedragen afzonderlijk zijn uitgesplitst per tariefsoort. – De juiste Nederlandse BTW code wordt toegepast per post, volgens de indeling van Zuyd (21%, 9%, 0%, verlegd, verlegd hoog of verlegd laag). – Het btw-identificatienummer van Zuyd Hogeschool duidelijk en correct op de factuur is vermeld. – Indien sprake is van BTW verlegd, wordt dit correct vermeld op de factuur met de juiste fiscale aanduiding. – De opdrachtnemer garandeert dat alle gegevens op de factuur voldoen aan de wettelijke eisen gesteld door de Nederlandse Belastingdienst.
56.	De correcte en consistente btw-codering dient per orderregel per categorie in de XML-file meegestuurd te worden.
57.	Tijdens de implementatiefase wordt een testtraject ingericht waarin minimaal de volgende zaken worden gevalideerd: <ul style="list-style-type: none"> – De IST of SOLL-procesflow zoals opgenomen in bijlage X en Y. – Correcte opbouw van facturen (incl. btw-specificatie en codes) – Correcte en consistente btw-codering per orderregel in de XML, inclusief duidelijke definities, testbestanden en acceptatiecriteria. – Geautomatiseerde toewijzing van mandaten, kostenplaatsen, activiteitencodes en afdelingen. – Kwaliteit en betrouwbaarheid van de systeemkoppeling.
58.	De boekingsgegevens volledig zijn gesynchroniseerd met het boekingsysteem van opdrachtnemer. Dit geldt ook voor de medewerkers die als gemandateerd boeker worden aangewezen.
59.	Automatische verwerking via Proactis is enkel mogelijk zonder handmatige correcties.

	Eventuele fouten in de gegevensaanlevering die leiden tot manuele correcties worden als afwijking geregistreerd. Opdrachtnemer lost deze structureel op en rapporteert hierover.
60.	Bij vertraagde verwerking van facturen aan Zuyd-zijde faciliteert opdrachtnemer een werkbare oplossing ter borging van het overzicht en de boekingsvolledigheid.
61.	Facturen worden na het afronden van een boeking ingestuurd. De dienstreis hoeft voor die tijd nog niet uitgevoerd te zijn. Als er sprake is van een annulering dient de reisagent de kosten voor de geannuleerde onderdelen van de boeking te crediteren.
62.	Als gedurende drie opeenvolgende maanden minder dan 95% van de facturen correct en automatisch wordt verwerkt, behoudt Zuyd zich het recht voor om compensatiegesprekken te voeren of een structurele herziening van het proces door te voeren. Alle kosten die hieruit voortvloeien komen volledig voor rekening van opdrachtnemer.
63.	Het online boekingssysteem van opdrachtnemer moet voorzien zijn van Single Sign-On (SSO) authenticatie, waarbij gebruik wordt gemaakt van Microsoft Entra ID.
