



BIJLAGE B – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING BUITENLANDSE REIZEN

Alle aanpassingen in dit document zijn gemarkeerd met groen tekstkleur vetgedrukt en onderstreept

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

1. Algemeen	
1.1	Dit PvE heeft betrekking op Dienstverlening voor Buitenlandse Reizen. Inschrijver garandeert het gevraagde te kunnen leveren conform de eisen en wensen, zoals beschreven in het Beschrijvend Document en in dit PvE.
1.2	Opdrachtnemer garandeert de diensten landelijk te kunnen leveren aan UWV cliënten en UWV medewerkers.
1.3	Wanneer Opdrachtgever gebruik gaat maken van een Contract – en leveranciersmanagement Systeem, waarin onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze worden vastgelegd, is Opdrachtnemer verplicht hiervan gebruik te maken.
1.4	Aanvragen die voor de aanvangsdatum van de nieuw te sluiten Raamovereenkomst door UWV zijn geplaatst bij de huidige leverancier maar waarvan de reisdatum na de ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst plaatsvindt, vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

2. Juridische en Commerciële Eisen	
2.1	U neemt afdoende maatregelen in het kader van de inlenersaansprakelijkheid en de Wet Ketenaansprakelijkheid. Opdrachtnemer overlegt hiervoor op verzoek van UWV de benodigde documenten die dit aantonen.
2.2	Opdrachtnemer factureert Opdrachtgever conform de eisen opgenomen in Bijlage H – DFA.
2.3	Alle kosten die vallen onder de dienstverlening voor Buitenlandse reizen worden via Opdrachtnemer aan UWV gefactureerd en de betaling wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd.
2.4	Opdrachtnemer handelt alle mogelijke restitutiezaken en schadeclaims proactief af ten behoeve van UWV.
2.5	Terug te vorderen geld, bijvoorbeeld als gevolg van een refund of een niet gebruikt ticket, wordt verrekend met Opdrachtgever op centraal niveau en niet op persoonlijke titel uitgekeerd of verrekend.
2.6	Met betrekking tot internationale reizen informeert Opdrachtnemer UWV proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, risico's, innovaties en andere relevante ontwikkelingen.
2.7	Inschrijver meldt het onmiddellijk bij de contactpersoon van UWV wanneer blijkt dat Inschrijver voor moment van gunning of na definitieve gunning niet meer voldoet aan de gestelde eisen en criteria uit het Beschrijvend Document, het PvE of de daarbij behorende Bijlagen.



2. Juridische en Commerciële Eisen

2.8	Opdrachtnemer garandeert dat de prijsopgaven in de Reisovertes marktconform en concurrerend zijn. Opdrachtnemer is bereid en in staat om op verzoek van UWV aan te tonen dat de geoffreerde prijzen marktconform en concurrerend zijn met de op dat moment in de markt geldende prijzen bij vergelijkbare opdrachten. Alle afzonderlijk afgegeven prijzen, tarieven en kortingspercentages in de Reisovertes zijn marktconform. Opdrachtgever kan bij een structureel te hoog prijsniveau offertes bij een andere leverancier opvragen en de reisproducten daar afnemen.
-----	--

3. Inhoudelijke Eisen - Functionele/technische eisen

3.1	Opdrachtnemer dient minimaal op werkdagen van maandag tot en met vrijdag bereikbaar te zijn van 9.00 uur tot 17.00 uur.
3.2	<p><u>Duty of Care, 7*24 uur dienst:</u> Opdrachtnemer is buiten de genoemde openingstijden c.q. kantoorstijden te allen tijde telefonisch bereikbaar om in geval van calamiteiten en spoed handelend te kunnen optreden. Deze dienst moet toegang hebben tot alle reisinformatie van reizigers van UWV en moet in staat zijn om wijzigingen in boekingen door te voeren en hulpverlening aan reizigers van UWV te bieden. Hieronder wordt ook verstaan de repatriëring van reiziger(s) (o.a. als gevolg van ziekte, ongeval, omstandigheden land van bestemming) in samenwerking met de (eventueel) betrokken verzekeringsmaatschappij(en).</p> <p>De 7*24 uur dienstverlening wordt als Nederlandstalig en/of Engelstalig aangeboden.</p>
3.3	Opdrachtnemer dient te allen tijde in staat te zijn actuele informatie te verstrekken over de verblijfplaats van reizigers van UWV, uitsluitend op verzoek van UWV in het geval van een calamiteit of crisis waarin de veiligheid van de reiziger(s) of medewerkers in het geding is. Opdrachtnemer verwerkt en verstrekt deze gegevens conform de geldende privacywetgeving (AVG), waarbij alleen strikt noodzakelijke informatie wordt gedeeld via een beveiligd kanaal.
3.4	<p>Opdrachtnemer stuurt binnen één werkdag na ontvangst van de Reisovertetaanvraag een ontvangstbevestiging via e-mail aan de aanvrager (Bestelbevoegde).</p> <p>Voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maandag om 11.00 uur door UWV verzonden = dinsdag vóór 11.00 uur door Opdrachtnemer bevestigt;• Vrijdag om 11.00 uur door UWV verzonden = maandag vóór 11.00 uur door Opdrachtnemer bevestigt. <p>Bij wettelijk vastgestelde nationale feestdagen binnen Nederland bevestigt Opdrachtnemer de ontvangst van de Reisovertetaanvraag bij voorkeur op de dag van de aanvraag, doch uiterlijk de eerste werkdag na de feestdag.</p>
3.5	<p>Reisovertes worden door Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de ingezonden Reisovertetaanvraag via e-mail aan Bestelbevoegde uitgebracht.</p> <p>In geval van een spoedboeking bevestigt Opdrachtnemer de ontvangst binnen één uur telefonisch, zo snel mogelijk gevolgd door een (eventueel beknopte) Reisovertete. U vraagt direct om een schriftelijk akkoord en gaat daarna direct over tot levering van tickets en eventuele andere relevante reisbescheiden.</p>
3.6	Opdrachtnemer geeft in een Reisovertete aan UWV drie reisvoorstellen:



3. Inhoudelijke Eisen - Functionele/technische eisen	
	<ul style="list-style-type: none">• Eén reisvoorstel dient het beste aan te sluiten op de specificaties in de aanvraag van de Bestelbevoegde.• Twee reisvoorstellen die gezien doelmatigheid en/of kosten beter voldoen. <p>Wanneer het realistisch gezien in een bepaalde reisperiode of bestemming niet mogelijk is om drie reisvoorstellen aan te bieden dan mag worden volstaan met minder reisvoorstellen.</p> <p>Alle reisvoorstellen moeten voldoen aan de in dit PvE gestelde eisen en moeten voldoende informatie bevatten om de Bestelbevoegde c.q. de reiziger een meest doelmatige en economische keuze te laten maken.</p> <p>Op verzoek van de aanvrager levert Opdrachtnemer bij het aanbieden van de reisvoorstellen een beknopte analyse van de verschillen tussen de aangeboden reisvoorstellen.</p>
3.7	<p>Reisoffertes dienen alle relevante informatie te bevatten om het uiteindelijke besluitvormingsproces te ondersteunen. Dit is minimaal voor elke reismogelijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plaats van vertrek en aankomst en tijdschema;• Vlucht en ticketgegevens;• Hotelgegevens;• CO2-uitstoot en compensatie;• Totaalprijs en prijsopbouw;• Geldigheidsduur van de aangeboden prijsonderdelen;• Relevante wijzigings-/annuleringsvoorwaarden;• Relevante reisinformatie over bijv. benodigde visa/toelatingsdocumenten, benodigde vaccinaties en negatief reisadvies;• Alternatieven om bijv. de reis te bespoedigen.
3.8	<p>Reisoffertes voor vliegreizen die door Opdrachtnemer worden aangeboden dienen in eerste instantie gebaseerd te zijn op rechtstreekse vluchten met de laagste CO2-uitstoot en daarna met laagste prijs. Bij het aanbieden van alternatieven kunnen ook reismogelijkheden worden aangeboden die één of meerdere tussenstops bevatten.</p>
3.9	<p>Opdrachtnemer biedt in geval van vliegreizen Economy Class aan.</p>
3.10	<p>Bij het boeken van lijnvluchten (inclusief opties met airlines als Transavia en Ryanair) kan gebruik gemaakt worden van <u>alternatieve luchthavens of speciale aanbiedingen</u>.</p>
3.11	<p>Opdrachtnemer biedt alleen speciale opties aan van tickets/hotels nadat zij de specifieke bijbehorende voorwaarden daarvan met desbetreffende (luchtvaart/trein enz.) maatschappij heeft afgestemd.</p>
3.12	<p>Hotels moeten voldoen aan de volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none">• Minimaal 3 sterren volgens de Europese Hotel Classificatie, conform richtlijnen opgesteld door de Hotels Stars Union of daarmee vergelijkbaar indien het land waar het verblijf plaatsvindt zich (nog) niet conformeert aan deze Europese standaard;• Inclusief ontbijt, indien aangevraagd door reiziger;• In overleg speciale voorzieningen.
3.13	<p>Een huurauto is minimaal verzekerd voor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Allrisk zonder eigen risico (Collision Damage Waiver (CDW)) inclusief glas, banden en bodemdekking;• Diefstal zonder eigen risico (Theft Protection (TP));• Juridische bijstand in het geval van het veroorzaken van of betrokken zijn bij een ongeval;



3. Inhoudelijke Eisen - Functionele/technische eisen	
	<ul style="list-style-type: none">Inzittende verzekering.
3.14	Opdrachtnemer bewaakt de geldende deadlines van opties in Reisoffertes en informeert de aanvrager tijdig en in ieder geval vóór het verlopen van opties.
3.15	Het definitief boeken van een buitenlandse reis kan uitsluitend plaatsvinden: <ul style="list-style-type: none">Na ontvangst van een schriftelijke bevestiging van UWV met referentie naar de door Opdrachtnemer opgeleverde Reisofferte.
3.16	Voor boekingen bij vliegtuigmaatschappijen, hotels enz. die een creditkaartbetaling vereisen, zal Opdrachtnemer door middel van een eigen creditcard de betaling voorfinancieren.
3.17	Alle voor de reis benodigde bescheiden en informatie dienen uiterlijk drie werkdagen voor vertrek aan het door boeker opgegeven e-mailadres te zijn verstuurd, tenzij: <ul style="list-style-type: none">De tijd tussen het moment van aanvraag en datum van vertrek minder dan drie werkdagen is;Er een gegronde reden is, bijvoorbeeld een spoedboeking of gewijzigde boeking.
3.18	Opdrachtgever stelt geen creditcard beschikbaar aan haar medewerkers. Alle hotelboekingen worden vooraf aanbetaald door Opdrachtnemer en aan UWV gefactureerd. Bij reisbescheiden dient tenminste een Engelstalig of op verzoek anderstalig hotelreservering te worden verstrekt, waaruit blijkt: <ul style="list-style-type: none">dat het hotel door Inschrijver is betaald of de betaling is gegarandeerd door middel van b.v. een creditcard van Inschrijver.;dat de prijs inclusief of exclusief ontbijt is;dat de prijs inclusief eventuele tax is. Kamers zijn altijd gebaseerd op één persoon tenzij door UWV in Reisoffertaanvraag anders verzocht is. Incidentele kosten mogen niet op rekening van UWV (minibar, krant, roomservice, internet etc.); deze kosten moeten door de reiziger zelf worden betaald.
3.19	Opdrachtnemer biedt in voorkomende gevallen (bijvoorbeeld bij spoed- of gewijzigde boekingen) de mogelijkheid om bij een servicebalie op de luchthaven of op een andere centrale plek reisbescheiden af te halen.
3.20	Luchtvaartmaatschappijen maken gebruik van zogenoemde bedrijfsloyaliteitsprogramma's, mile-age spaarprogramma's etc. Indien een luchtvaartmaatschappij een bepaald programma (niet zijnde de eventuele persoonlijke loyaliteitsprogramma's) heeft dienen de voordelen van deze programma's te goede te komen aan UWV en niet aan de individuele reiziger. De kosten die Opdrachtnemer maakt voor de registratie en uitvoering in het kader van (collectieve) loyaliteitsprogramma's zijn voor rekening Inschrijver.
3.21	Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om bij annuleringen de voor UWV meest gunstige regeling te krijgen.
3.22	Opdrachtnemer zal geen vluchtmogelijkheden aanbieden van luchtvaartmaatschappijen die voorkomen op de lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod van de EU. EU Air Safety List (ASL)



4. Duurzaamheid en Milieucriteria	
4.1	Opdrachtnemer zorgt dat Reisovertes voldoen aan hetgeen is vastgelegd in het reisbeleid van UWV, zie Bijlage J - MVO-beleid 2023-2025.
4.2	<p>De door dienstreizen van (medewerkers van) UWV vrijgekomen CO₂ wordt voor 100% gecompenseerd door Opdrachtnemer en deze compensatie dient inbegrepen te zijn in de reisovertes. Het gaat om de dienstreizen per vliegtuig, trein, auto en overig openbaar vervoer. Alleen CO₂-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO₂-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de CDM methodologie, of een gelijkwaardige methodologie. Het Clean Development Mechanism (CDM) stelt eisen aan het vastleggen van de uitgangssituatie en aan de monitoring van een CDM mitigatieproject met als doel de hoeveelheid Certified Emission Reductions (CER's) veroorzaakt door het project te bepalen. Deze methodologie is ook van toepassing op Verified Emission Reductions (VER's) en Emission Reduction Units (ERU's). Bijvoorbeeld de Gold Standard en de Fairtrade Climate Standard voldoen aan genoemde eisen.</p> <p>Onder CO₂-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO₂-equivalenten) door het vastleggen van CO₂ in bomen of het voorkomen van CO₂-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing.</p> <ul style="list-style-type: none">• Voor CO₂-emissiefactoren voor buitenlandse dienstreizen gelden de waarden (well-to-wheel) zoals opgenomen op de website CO2emissiefactoren.nl. De berekeningsmethodiek voor de vliegafstand wordt bepaald m.b.v. de IATA-code tabel. Voor het Rijk staat de berekeningsmethode van de te compenseren hoeveelheid CO₂ vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.
4.3	Voor hotelovernachtingen biedt u uitsluitend Green Key-label hotels, of daarmee vergelijkbaar, aan, tenzij niet op de betreffende bestemming beschikbaar.
4.4	Opdrachtnemer biedt alleen zero-emissie huurauto's aan, oftewel huurauto's zonder CO ₂ -uitstoot, tenzij niet op de betreffende bestemming beschikbaar.
4.5	Opdrachtnemer verplicht zich om 5% van de gerealiseerde omzet (excl. btw), van het aandeel transactievergoedingen binnen de Opdracht , in te zetten voor social return.
4.6	Opdrachtnemer gaat akkoord en handelt conform de Handleiding social return voor leveranciers van UWV Bijlage D.
4.7	Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de social return verplichting in een digitaal monitoringssysteem. Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht.

5. Implementatieplan	
5.1	<p>Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de opdracht in overleg met UWV een implementatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Projectleider vanuit Inschrijver;• Projectteam deelnemers Inschrijver en UWV;• Resultaten/deliverables;• Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie;• Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie.
5.2	Het implementatieplan dient binnen één week na definitieve gunning te worden overeengekomen, zodat tijdig kan worden gestart met de implementatie.
5.3	De implementatie dient op de ingangsdatum van de Overeenkomst afgerond te zijn.
5.4	Kosten die Opdrachtnemer maakt voor de implementatie, het opstellen van het implementatieplan en het eventueel tot stand laten komen van koppelingen met reserverings- en/of facturatiesystemen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.



--	--

6. Informatiebeveiliging

6.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst / Beveiligingsovereenkomst (BVO), bijlage F.
6.2	Opdrachtnemer voldoet aan de EU Cyber Resilience Act (RCA) van 10 oktober 2024.
6.3	<p>Opdrachtnemer onderhoudt een volledige Bill of Materials (SBOM) voor de geleverde software en levert de SBOM op aan UWV bij elke update en/of nieuwe versie. De SBOM moet geleverd worden in een machinaal leesbaar formaat (bijv. JSON, XML of YAML) op basis van het CycloneDX-format. Als alternatief mag Opdrachtnemer de SBOM ook leveren in het SPDX-format.</p> <p>Voor meer informatie zie:</p> <ol style="list-style-type: none">1. European Council Adopts Cyber Resilience Act (CRA)2. SBOM startersgids Publicatie Nationaal Cyber Security Centrum3. Factsheet Open Source Security Factsheet Nationaal Cyber Security Centrum

7. Digitale toegankelijkheid

7.1	De te leveren Diensten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 3-3 2.2 , niveau AA. Bij Inschrijving kan Opdrachtnemer dit op verzoek van UWV aantonen.
-----	---

8. Personeel

8.1	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in te zetten personeel deskundig is en minimaal één jaar ervaring heeft met het boeken van reizen en overnachtingen binnen de zakelijke dienstverlening.</p> <p>Alle medewerkers die door Inschrijver ingezet worden voor het maken van Reisovertes, het plaatsen van opties en het maken van boekingen beschikken over alle relevante kwalificaties voor deze werkzaamheden en beschikken over kennis van en ervaring met Rebooking, Yieldmanagement, Last Minute aanbiedingen en evt. andere kortingsvormen om gunstige voorwaarden voor UWV te bedingen.</p>
8.2	Het uitvoerend personeel van Opdrachtnemer, dat contacten onderhoudt met UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Inschrijver gaat er mee akkoord dat de uitvoerende medewerkers, die de rechtstreekse contacten met UWV onderhouden de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen en dat alle correspondentie en documentatie in de Nederlandse taal zal plaatsvinden. Contact buiten kantooruren (08.30-17.00) voor nooddiensten kan in het Engels worden uitgevoerd
8.3	Opdrachtnemer werkt mee aan een audit / screening rondom de inzet van medewerkers. De opdrachtgever controleert of opdrachtnemer zich houdt aan de gemaakte afspraken (zie 8.1,8.2,8.4) over de inzet van personeel binnen de opdracht. De kosten voor het veiligheidsonderzoek zijn voor Opdrachtgever. Medewerkers die niet door de screening komen, mogen niet meewerken aan de Opdracht.
8.4	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die ingezet worden voor de inhoudelijke uitvoering van de opdracht dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst worden ingezet in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) welke niet ouder is dan zes maanden. De VOG moet van toepassing zijn op de screeningsprofielen voor de werkzaamheden die zij voor UWV gaan verrichten.



9. Communicatie	
9.1	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
9.2	Opdrachtnemer garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV, indien nodig door afwezigheid een vervangend aanspreekpunt.
9.3	<p>Bij Opdrachtnemer zijn de taken voor uitvoering, facturering, managementrapportages en accountmanagement intern belegd bij één accountteam welke verantwoordelijk is voor de dienstverlening aan UWV. In dit accountteam zijn alle noodzakelijke disciplines vertegenwoordigd (operationeel, commercieel en accountmanagement).</p> <p>De leden van het accountteam hebben een back-up die bij afwezigheid zal vervangen.</p>
9.4	Opdrachtnemer informeert de accountteamleden structureel over de ontwikkelingen en (eventueel gewijzigde) afspraken tussen partijen.
9.5	Opdrachtnemer informeert de Bestelbevoegde en reiziger(s) onmiddellijk met een advies over de handelswijze bij het voorzien of ontstaan van een calamiteit als gevolg van bijvoorbeeld (burger)oorlog, pandemie, natuurgeweld, politiek onrustige situaties in het land waar de reiziger(s) zich bevind(t)(en) of waar de reiziger(s) naar toe rei(st)(zen).
9.6	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er (minimaal) tweemaal per jaar een strategisch/tactisch overleg plaats tussen UWV en de vaste contactpersonen van Opdrachtnemer.
9.7	<p>Tijdens het strategisch/tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none">• Samenwerking• Klanttevredenheid en klacht(en)(afhandeling)• Uitkomsten kwartaalrapportages• Evaluatie uitvoering opdracht• Eventuele verbeteracties• Ontwikkelingen in de markt en wet- en regelgeving• Ontwikkelingen binnen UWV en de organisatie van opdrachtnemer
9.8	<p>Opdrachtnemer verstrekt UWV één keer per half jaar digitaal een managementrapportage. Deze dient binnen tien werkdagen volgend op de rapportageperiode door UWV te zijn ontvangen. De rapportage dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven en wordt in PDF format aangeleverd.</p> <p>De onderdelen van de managementrapportage staat beschreven in artikel 6 van de Overeenkomst.</p>
9.9	<p>Opdrachtnemer verstrekt UWV maandelijks duurzaamheidsrapportage met niet-geaggregeerde (ofwel ruwe) data die bevat de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bestemming van vertrek en aankomst• Kilometerafstand van de vlucht• PUIK-code/interne klantcode