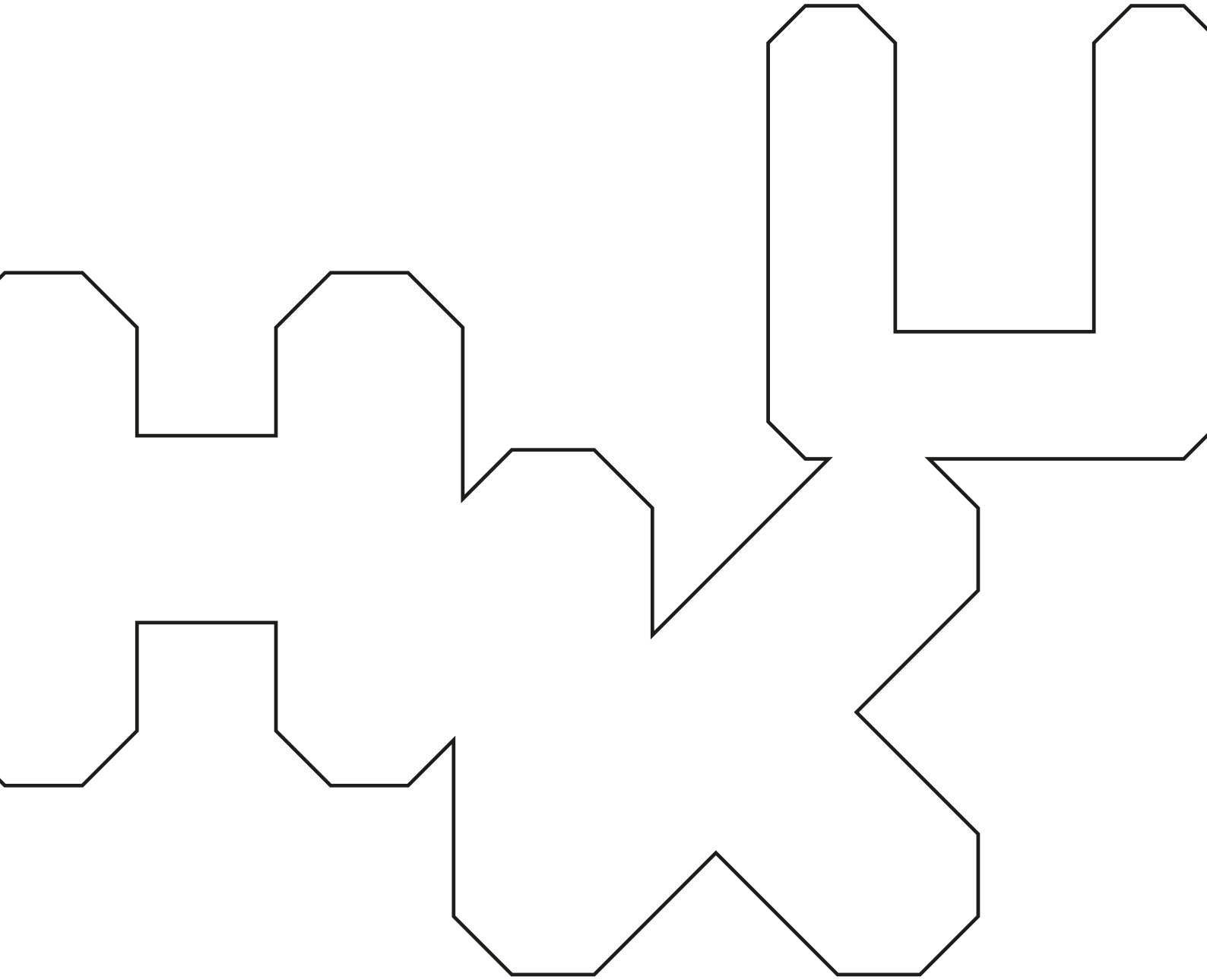
Bijlage E, programma van eisen

Behorende bij

de aanbestedingsleidraad Reisagent 2026



Inkoper	Luci Kudus
Versie	D 2.2
Datum	12 augustus 2026

1	Algemene eisen	Eis m.b.t.
1.1	Inschrijver is bekend en gaat akkoord met de door HKU gehanteerde waarderings- en beoordelingsmethodiek en alle bepalingen zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad.	
1.2	Inschrijver verklaart dat Algemene of andere voorwaarden van Inschrijver uitdrukkelijk van de hand worden gewezen en, in geval van gunning, niet van toepassing zijn op de Overeenkomst.	OVK
1.3	Inschrijver dient een rechtsgeldig ondertekende conformiteitsverklaring in te dienen.	
1.4	Inschrijver confirmeert zich aan het gestelde in de DAP (Dossier Afspraken en Procedures, bijlage D),	
1.5	Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 3 maanden na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Tijdens deze periode heeft de aanbieding het karakter van een onherroepelijk aanbod.	
1.6	Uw inschrijving en alle verdere correspondentie en communicatie met betrekking tot de aanbesteding is in de Nederlandse taal gesteld.	
1.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor op de hoogte te blijven van en zich te allen tijde te houden aan de geldende en van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Opdrachtnemer moet kunnen bewijzen dat wordt voldaan aan de wet- en regelgeving indien daar door HKU om wordt verzocht.	
1.8	HKU heeft het recht om de gedane voorstellen van de winnende Inschrijver, verder te laten uitwerken en deze zonder extra kosten door te voeren in de gevraagde Dienst	OVK
1.9	Inschrijver committeert zich aan haar Inschrijving, dit houdt in dat Inschrijver de Dienst voor haar ingediende prijzen kan uitvoeren en uitvoert conform haar Inschrijving inclusief haar beantwoording op de gevraagde Gunningscriteria	
1.10	Het is Inschrijver en Opdrachtnemer niet toegestaan om het logo en of de naam van HKU te gebruiken in publicaties, reclame-uitingen of anderszins, zonder expliciete schriftelijke toestemming van HKU vooraf aan deze uitingen.	OVK
1.11	Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart HKU tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsaanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.	
2	**Eisen met betrekking tot de Dienst**	
	Algemeen	

2.1	Elke Boeker krijgt een persoonlijke inlogcode/wachtwoord om in te loggen in het boekingssysteem van Opdrachtnemer. Zowel het aantal en/of de namen van deze Boekers kan zonder kosten gewijzigd worden.	OVK / DAP
2.3	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van betrouwbare Leveranciers. Onbetrouwbare Leveranciers betreffen onder andere Leveranciers die staan vermeld op de algemene EU “airline ban list” (http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_nl.htm) en op een eventuele eigen lijst van HKU die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan worden opgesteld	OVK
2.4	Opdrachtnemer kan HKU minimaal 80% van de internationale luchtvaartmaatschappijen die zijn aangesloten bij de internationale luchtvaartorganisatie, zoals het IATA, aanbieden	OVK
2.5	Opdrachtnemer is lid van SGRZ, of in geval Inschrijver een buitenlandse onderneming is een gelijkwaardig aantoonbaar garantiefonds, en is dat ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	OVK
2.6	Opdrachtnemer neemt deel aan brancheverenigingANVR en blijft deelnemen gedurende de looptijd van de Overeenkomst	OVK
2.7	Opdrachtnemer is IATA geaccrediteerd	OVK
	Eisen m.b.t. in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer	
2.9	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is alle communicatie tussen Opdrachtnemer en HKU in de Nederlandse taal. Daarnaast beheerst het door Opdrachtnemer ingezette personeel ook de Engelse taal in woord en geschrift.	OVK
	Eisen m.b.t. Opdrachtnemer	
2.10	Opdrachtnemer zorgt dat zij ten aanzien van haar Leveranciers (luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen, hotels, et cetera) van de best passende reisvoorwaarden en prijzen gebruik maakt.	OVK
2.11	Opdrachtnemer is volledig transparant en professioneel naar HKU toe, ten aanzien van de betreffende af te nemen en/of afgenomen diensten van Leveranciers	OVK
2.12	Leveranciersinkomsten voor Opdrachtnemer mogen de aan HKU voor te leggen reismogelijkheden- en alternatieven niet beïnvloeden. De aan HKU voor te leggen reismogelijkheden- en alternatieven zijn uitsluitend gebaseerd op voordelen die één op één van de Leverancier(s) van Opdrachtnemer volledig ten gunste zijn en/of komen aan HKU (zonder meerprijs/opslagen, anders dan in de Overeenkomst tussen HKU en Opdrachtnemer is overeengekomen). Opdrachtnemer is hier volledig transparant en professioneel naar HKU toe	OVK,
	Eisen m.b.t. Aanvragen en offertes (online en offline)	
2.13	Opdrachtnemer garandeert de beste prijs voor de aangeboden reis, dat wil zeggen dat HKU dezelfde reis tegen dezelfde voorwaarden en condititesz elf niet binnen 72 uur goedkoper kan vinden.	OVK DAP

	Eisen m.b.t. Online systeem/boekingsplatform	
2.14	Opdrachtnemer richt ten behoeve van de Dienstverlening aan HKU een digitale, web-based Portal 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: Aanvragen van dienstreis of groepsreis; Accordering aanvraag door budgethouder HKU; Aanbieden en inzichtelijk maken van Offertes door Opdrachtnemer; Offertekeuze door Aanvrager; Bevestiging van Reisreservering; Beschikbaar stellen van Reisbescheiden en andere documenten.	
2.15	Opdrachtnemer heeft een gebruiksvriendelijk online boekingssysteem waar HKU gebruik van kan maken en is onderdeel van de Dienstverlening.	OVK
2.16	Het online boekingssysteem kan HKU gebruiken zonder dat software op het netwerk van HKU geïnstalleerd hoeft te worden. De content dient probleemloos te werken in gangbare browsers in standaard browser configuratie zonder gebruik van plug-in(s).	OVK
2.17	Het boekingssysteem is: • reclamevrij; • voor HKU gebruikers/Boekers afgeschermd van andere websites. Met andere woorden HKU gebruikers/Boekers kunnen niet op andere websites terechtkomen; • 24/7 beschikbaar; • AVG-proof; • Voor Reizigers en Boekers in te zien voor zijn/haar reisbescheiden/reisplan e.d. • een real-time reserverings- en boekingssysteem waarin actuele prijzen, faciliteiten en beschikbaarheid en duurzame opties zichtbaar zijn	OVK
2.18	Het administratieve proces van Inschrijver dient uitwisselbaar/koppelbaar te zijn met het financiele systeem van HKU. Concreet houdt dit in dat Inschrijver in ieder geval dient te werken met de inkooporder en bijbehorend nummer van HKU en/of de codering die HKU geeft (kostenplaats en kostendrager) en deze dienen verplicht op de factuur te worden vermeld. ~~HKU wenst de processen rond Aanvraag en facturatie verregaand te stroomlijnen.~~ ~~Opdrachtnemer dient zich in haar administratieve processen uitwisselbaar/koppelbaar te maken met zowel het financiëlesysteem als het HRM systeem van HKU.~~	Aanpassing n.a.v. NvI
2.19	Voor HKU wordt door Opdrachtnemer een eigen 'loket' ingericht waarvandaan Dienstverlening aan HKU wordt geboden. Dit betreft een voor HKU unieke Portal evenals een uniek e-mailadres die aan HKU ter beschikking worden gesteld. Het is voor Boekers mogelijk om binnen kantoortijden kosteloos via portal en/of per telefoon ondersteuning te ontvangen.	

	Voertaal voor communicatie met Reiziger is Nederlands en/of Engels.	
2.20	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 HKU	
2.21	De systemen en processen van de Opdrachtnemer dienen de Dienstverlening te borgen en te garanderen. Dit betreft minimaal: Het zeker stellen dat alle Leveranciers inclusief alle beschikbare voorwaarden, condities en prijzen worden aangeboden; Garantie betreffende de inachtneming van alle verplichtingen die voorvloeien uit de AVG (zoals veilige en correcte opslag en beheer van informatie) en andere toepasselijke Wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens alsmede van de verplichtingen die voortvloeien uit de Raamovereenkomst en de Bewerkingsovereenkomst. Het nemen van maatregelen die de beschikbaarheid en het functioneren van de Portal garanderen zonder onderbreking van service.	
2.21B	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer te waarborgen dat alle gegevens die voor deze opdracht worden verzameld, opgeslagen en/of verwerkt, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden opgeslagen en verwerkt en/of in landen waarvan de Europese Commissie (EC) heeft bepaald dat deze een passend beschermingsniveau bieden. Er mag geen gegevensdoorgifte plaatsvinden naar derde landen buiten de EER en/of de landen waarvan de EC heeft bepaald dat deze een passend beschermingsniveau bieden, tenzij voorzien van passende borging conform artikel 46 AVG, en uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van HKU. Noodzakelijke boekingsinformatie die buiten de EER uitgewisseld moet worden met leveranciers bij het boeken van reizen naar bijvoorbeeld de VS is toegestaan, mits akkoord van de Boeker en conform AVG	
2.22	Opdrachtnemer neemt bij niet optimaal functioneren en/of mogelijke verbetering van een werkproces, werkwijze, systeem of personeel, maatregelen om deze te verbeteren. Constatering van mogelijke optimalisaties kan onder andere zijn oorsprong hebben in de ontvangen klachten. De Opdrachtnemer zorgt voor registratie van eventuele doorgevoerde optimalisaties en bewaakt en rapporteert de voortgang van de verbeteringen.	
2.23	Wanneer er voor HKU speciale condities beschikbaar zijn of als HKU zelf condities afspreekt met vervoersmaatschappijen, zal de Opdrachtnemer indien dit mogelijk is zorg dragen dat deze condities onverkort worden opgenomen in het Portal en conform de hiervoor geldende voorwaarden in de keuze van reismogelijkheden worden meegenomen. HKU zal Opdrachtnemer hierover informeren indien dit van toepassing is.	
2.24	Voor beveiliging van de reisportal maakt Opdrachtnemer uitsluitend gebruik van algemeen erkende beveiligingsmaatregelen. Content wordt door Opdrachtnemer enkel aangeboden via beveiligde protocollen (https).	

2.25	Inschrijver dient te borgen dat HKU op een veilige manier online boekingen kan doen op het boekingsplatform van Inschrijver. Toepassing van eventuele authenticatiemethoden worden bij contractering met elkaar afgestemd. ~~Authenticatie van de gebruiker geschiedt op basis van SingleSignOn middels 'SAML 2.0'. Hierbij kan rechtstreeks gekoppeld worden met 'federatie.hku.nl' of het gestandaardiseerde koppelvlak 'SURFconext'.~~	Aanpassing n.a.v. NvI
2.26	Er dient logging plaats te vinden van kritieke acties (ten minste login, loguit, connectiedetails).	
2.27	Om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming dient Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst met HKU af te sluiten.	
2.28	Opdrachtnemer dient de het functioneren en de beschikbaarheid van de Portal, en de veiligheid van de daarin besloten gegevens te borgen. Opdrachtnemer dient schriftelijk aantoonbaar te maken welke maatregelen hij treft om dit te doen.	
2.29	Opbouwen van reizigersprofiel waarin voorkeuren worden vastgelegd die worden meegenomen in de keuze voor de aan te bieden offertes.	
2.30	De digitale dossiers van alle boekingen en annuleringen zijn ten minste 2 jaar te raadplegen voor de Boekers.	OVK
2.31	Onderhoud van het online boekingssysteem wordt tussen 23.00 - 07.00 uur uitgevoerd. Indien er tussen 07.00 - 23.00 uur onderhoud dient te worden uitgevoerd dient u dit te melden aan de Boekers.	OVK
3	**Eisen t.a.v. implementatie en einde overeenkomst**	
3.1	HKU hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Raamovereenkomst. Inschrijver garandeert dat de door HKU gevraagde dienstverlening vanaf 1 oktober 2026 door de Inschrijver kan worden uitgevoerd / overgenomen.	OVK
3.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijkheid voor een vakkundige, passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen HKU zonder enige nadelige consequenties voor de Reizigers.	OVK
3.3	Alle lopende Aanvragen voor Dienstverlening die geboekt zijn vóór startdatum van de Dienstverlening met Opdrachtnemer zullen worden afgehandeld door de huidige opdrachtnemer(s).	OVK
3.4	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer kosteloos en onvoorwaardelijk medewerking te verlenen aan een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Hiertoe overlegt 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 HKU.	OVK
3.5	Reizen die door HKU vóór beëindiging van de Overeenkomst zijn aangevraagd, maar waarvan de reisdatum na het einde van de Overeenkomst is, worden door Opdrachtnemer onder gelijkblijvende voorwaarden van de Overeenkomst uitgevoerd.	OVK

3.6	Alle actuele gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst van HKU in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan HKU ter beschikking gesteld	OVK
3.7	Opdrachtnemer geeft bij aanvang van de Dienstverlening een training aan de Boekers en superusers van HKU m.b.t. Aanvragen, en het online boekingssysteem. Deze training wordt jaarlijks aan HKU gegeven.	OVK
4	**Eisen t.a.v. prijzen en kortingen**	
4.1	De Inschrijving bevat een complete prijsaanbieding. Alle kosten zijn in de door Inschrijver aangeboden Prijzen verdisconteerd. Er zullen verder geen andere kosten aan HKU in rekening worden gebracht.	OVK
4.2	De Prijzen van Inschrijver zijn, in geval van gunning aan Inschrijver vast en onveranderlijk gedurende de looptijd van de Overeenkomst, met uitzondering van een jaarlijkse indexering.	OVK
4.3	Opdrachtnemer kan één (1) keer per jaar een voorstel bij HKU indienen om haar prijzen te indexeren. Dit voorstel dient gespecificeerd te zijn naar de componenten welke deze wijziging noodzakelijk maakt en dient aantoonbaar onderbouwd te worden. De indexering is gemaximeerd met de CBS prijsindex **79 Reisbureaus, reisorganisatie en -info** 2015 van de jaarmutatie van het voorafgaande jaar. De indexering kan voor het eerst per 1 februari 2028 worden toegepast.	OVK
4.4	Prijzen en tarieven vinden bij uitbreiding van de Overeenkomst plaats onder dezelfde condities als de Inschrijving	OVK
4.5	De door Opdrachtnemer bedongen kortingen bij haar leveranciers worden één op één aan HKU verleend en toegepast in de aangeboden offertes. Opdrachtnemer dient inzicht te verschaffen in daadwerkelijke factuurprijzen van geboekte componenten.	OVK
4.6	Opdrachtnemer ontvangt uitsluitend de Fee voor haar Dienstverlening. De transactiefee is een vast bedrag per Reiscomponent welke Opdrachtnemer per Dossier in rekening brengt conform de door Opdrachtnemer ingevulde prijscomponenten uit het Prijzenblad (bijlage 3) De door Opdrachtnemer bij leveranciers van reis- en verblijfsfaciliteiten bedongen kortingen worden een op een verrekend naar HKU in de aangeboden Reisoffertes. Op aanvraag van HKU dient opdrachtnemer inzicht te verschaffen in daadwerkelijke factuurprijzen van geboekte componenten.	OVK
5	**Eisen t.a.v. Overeenkomst**	
5.1	Bij het eindigen van de Overeenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij.	OVK
5.2	Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van HKU tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages en management informatie, die HKU in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe (Raam)Overeenkomst wenselijk acht.	OVK

5.3	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor HKU fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Raamovereenkomst. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met HKU en de gemaakte afspraken	OVK
5.4	Opdrachtnemer dient informatie te verstrekken omtrent de werkelijke reisdagen, ten behoeven van de reisverzekering voor medewerkers die door HKU is afgesloten.	OVK
6	**Eisen t.a.v. facturatie**	
6.1	Indien Opdrachtnemer kan borgen dat de totale kosten per Dossier voor HKU controleerbaar en inzichtelijk zijn, dan mag Opdrachtnemer definitieve onine-boekingen en/of definitieve boekingen van individuele zakenreizen, direct factureren. Het door Opdrachtnemer te geven overzicht per Dossier, dient inclusief de Merchantfee van Airplus te zijn (ook al worden deze kosten rechtstreeks door HKU aan Airplus betaald) ~~Facturatie geschiedt maandelijks achteraf na uitvoering werkzaamheden~~	OVK Aanpassing n.a.v. NvI
6.2	Voor een definitieve reservering ontvangt Opdrachtnemer een opdrachtnummer van de Boeker. Opdrachtnemer factureert per Academie, waar het desbetreffende Dossier aan gekoppeld is met daarop vermeld het inkoopopdrachtnummer van HKU en gespecificeerd naar aantal reizigers en de diverse Reiscomponenten zoals in het Prijzenblad is opgenomen. De facturen zijn dusdanig opgesteld, dat duidelijk is: - om welke Reiscomponenten het gaat; - aantal personen op de reis; - toegepaste Fee's; - prijzen van de Reiscomponenten; - soort Reiscomponenten die van toepassing waren - berekende Merchantfee van de zakelijke betaalkaart van HKU	OVK