

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding

Reisagent Dienstreizen

Het Programma van Eisen

Algemene eisen

Eis nr.	Omschrijving
1	Beschrijvend document Inschrijver gaat akkoord met de inhoud van het Beschrijvend document en de bijlagen als integraal onderdeel van deze aanbesteding en opdracht.
2	Concept Raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden AFM wenst een Raamovereenkomst te sluiten op basis van haar voorwaarden, waar de ARVODI-2025 deel van uitmaken. Bij de aanbestedingsdocumenten is de concept Raamovereenkomst opgenomen. Inschrijver dient de definitieve versie van deze concept Raamovereenkomst, integraal en onvoorwaardelijk te accepteren.
3	Wet- en regelgeving De Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan alle op de dienstverlening toepasselijke Nederlandse wet- en regelgeving en aan de rechtstreeks toepasselijke Europese wet- en regelgeving. Daaronder vallen in ieder geval de Europese verordeningen over passagiersrechten voor lucht- en internationaal treinvervoer en de AVG.

Eisen t.a.v. de Dienstverlening

Eis nr.	Omschrijving
4	Wereldwijde dekking Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een wereldwijde dekking hebben met betrekking tot het boeken van Internationale dienstreizen.
5	Geldend Reisbeleid AFM Opdrachtnemer zal zich voor de uitvoering van haar werkzaamheden houden aan de geldende Dienstreisregeling van AFM en integreert dit in haar systemen. De Dienstreisregeling kan te allen tijde eenzijdig aangepast worden door AFM. Opdrachtnemer gaat bij voorbaat akkoord met deze wijzigingen, waarvan zij tijdig door AFM op de hoogte zal worden gesteld. De laatste versie van de Dienstreisregeling is bijgevoegd bij de aanbestedingsstukken (zie Bijlage E – Dienstreisregeling). Alleen wijzigingen die door de aangewezen functioneel eigenaar schriftelijk zijn bevestigd, worden door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Uitzondering op de Dienstreisregeling betreft reizen voor Bestuur en Raad van Toezicht; hier gelden afwijkende voorwaarden voor. Zie respectievelijk bijlage G en H. De AFM hanteert de tarieflijst logies en overige kosten van CAO Rijk Dienstreizen buitenland.
6	Betrouwbare leveranciers Opdrachtnemer maakt gebruik van betrouwbare Leveranciers. Dat wil zeggen dat het Opdrachtnemer niet is toegestaan bij de uitvoering van de Raamovereenkomst Leveranciers te betrekken op wie een Uitsluitingsgrond van toepassing is, die staan op een sanctielijst, die worden vermeld op The EU Air Safety List of op een eventuele eigen lijst van AFM die gedurende de Raamovereenkomst kan worden opgesteld (en ter beschikking zal worden gesteld aan Opdrachtnemer).
7	Reisvoorwaarden en prijs leveranciers (1) Opdrachtnemer garandeert voor ieder voorstel aan Boeker gebruik te maken van de best passende reisvoorwaarden en prijs van de Leveranciers (waaronder luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen, hotels) en moet dit ook aantoonbaar en controleerbaar maken voor AFM.
8	Reisvoorwaarden en prijs leveranciers (2)

	Wanneer er voor AFM speciale condities beschikbaar zijn of als AFM zelf condities afsprekt met Leveranciers, zal de Opdrachtnemer zorgdragen dat deze condities onverkort worden opgenomen in de gebruikte systemen en conform de hiervoor geldende voorwaarden bij het reisvoorstel aan Boeker worden meegenomen.
9	Gebieden zonder verhoogde veiligheidsrisico's Opdrachtnemer biedt uitsluitend hotels/accommodaties aan die zijn gelegen in gebieden zonder verhoogd veiligheidsrisico volgens officiële reisadviezen (veiligheidsbeoordelingen per land, uitgegeven door het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken (BuZa) via NederlandWereldwijd.nl) en die beschikken over faciliteiten gericht op zakenreizigers, waaronder 24-uurs receptie/beveiliging en veilige toegangssystemen. Indien er wel een reis naar verhoogd veiligheidsrisico nodig is dan vindt er altijd afstemming plaats.
10	Uniek telefoonnummer en e-mailadres AFM Opdrachtnemer stelt voor AFM een telefoonnummer en uniek e-mailadres ter beschikking voor de communicatie. Het telefoonnummer is 24/7 bereikbaar.
11	Vast team AFM Opdrachtnemer richt voor AFM een eigen "loket" in met een vast team voor AFM. Zie Eis 12.
12	Kennis vaste team AFM Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers van het in Eis 12 genoemde vaste team (inclusief de vervangende medewerkers en het team dat 24/7 beschikbaar is) die belast zijn met de uitvoering van de Dienstverlening: • Te allen tijde over adequate kennis beschikken van de organisatie en de Dienstreisregeling van AFM; • Bekend zijn met AFM als organisatie; • Bekend zijn met het reisgedrag van frequente Reizigers • Bekend zijn met de Reizigers en Boekers waarvoor het afwijkende beleid van toepassing is; en • Over goede kennis van de Nederlandse en Engelse taal (mondeling en schriftelijk) beschikken.
13	24/7 dienstverlening voor AFM Opdrachtnemer biedt gedurende Kantoortijden volledige Dienstverlening en 24/7 spoed Dienstverlening voor de situaties waarin een Reiziger deze nodig heeft. Opdrachtnemer borgt dat medewerkers van het vaste team voor AFM 24/7 toegang hebben tot alle benodigde reisinformatie van AFM ten einde adequaat hulpverlening aan Reizigers te kunnen bieden en bijvoorbeeld wijzigingen in boekingen door te kunnen voeren. De Dienstverlening dient altijd in de Nederlandse en Engelse taal te kunnen worden uitgevoerd. De Dienstverlening zal buiten Nederlandse kantoortijden, in de Engelse taal en bij voorkeur ook in het Nederlands, worden verzorgd. Binnen Nederlandse kantoortijden zal dit in de Nederlandse en Engelse taal kunnen worden uitgevoerd. In geval van spoed (reismoment binnen 48 uur) vindt de volgende Dienstverlening ook buiten Kantoortijden plaats: Aanvragen, Reisoffertes, Reisakkoorden, Reisreserveringen en Reisbevestigingen. In dat geval mag het digitale bevestigingsproces binnen de eerstvolgende Kantoortijd plaatsvinden.
14	Implementatieplan Opdrachtnemer dient direct na definitieve gunning een implementatieplan in bij Opdrachtgever voor de start van de daadwerkelijke Dienstverlening. Inschrijver borgt dat het tijdspad van dit transitieplan past in de periode tussen definitieve gunning en start van de Dienstverlening (zie Eis 15).

15	Ingangsdatum Dienstverlening Opdrachtnemer Inschrijver garandeert de volledige Dienstverlening vanaf 1 november 2026 aan te bieden (of later indien AFM de ingangsdatum van de Raamovereenkomst verschuift). Reizen geboekt voor 1 november 2026 worden nog volledig afgehandeld door de huidige Opdrachtnemer, ook wanneer deze reizen na genoemde datum plaatsvinden.
16	Kennisoverdracht Opdrachtnemer verzorgt training en instructie voor alle Boekers met onderscheid naar Boekers die het generieke beleid uitvoeren en Boekers die te maken hebben met de beleidsvarianten. Opdrachtnemer verzorgt minimaal één keer per jaar kennisoverdracht voor Reizigers en Boekers van Dienstreizen over relevante onderwerpen met betrekking tot de Dienstverlening. Deze kennisoverdracht kan plaatsvinden in de vorm van workshops, informatiesessies, e-learningmodules, instructievideo's of andere geschikte digitale middelen.
17	Plan van aanpak overgang dienstverlening bij einde contract Bij beëindiging van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer kosteloos zorg te dragen voor en medewerking te verlenen aan overname van de te verrichten Dienstverlening naar een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Dit dient zonder enige consequenties voor de Reizigers/AFM plaats te vinden. In dit geval overlegt de Opdrachtnemer – voor zover mogelijk – uiterlijk drie maanden voor de beëindigingsdatum van de Raamovereenkomst een plan van aanpak voor de overgang van de Dienstverlening naar de nieuwe opdrachtnemer van AFM. AFM dient goedkeuring te geven aan het plan van aanpak.
18	SaaS-dienst Opdrachtnemer levert de oplossing voor het boeken en beheren van Internationale dienstreizen als een volledige Software as a Service (SaaS) dienst.
19	IATA-licentie Opdrachtnemer is gedurende de volledige looptijd van de Dienstverlening in het bezit van een International Air Transport Association (IATA) licentie/accreditatie.

Eisen t.a.v. de aanvraag en het boeken van de dienstreis

Eis nr.	Omschrijving
20	Aanmaken Reizigersprofielen (1) Bij aanvang van de Raamovereenkomst dienen nieuwe Reizigersprofielen te worden aangemaakt.
21	Aanmaken Reizigersprofiel (2) Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorg te dragen dat door alle reizigers eerst een Reizigersprofiel is aangemaakt alvorens een Boeker een Dienstreis voor hen kan boeken.
22	Verrijken Reizigersprofiel door medewerker Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat de medewerker zelf haar Reizigersprofiel kan verrijken met gegevens (zoals geboortedatum, geboortenaam en mobielnummer enz.).
23	Reismogelijkheden Reisovert Opdrachtnemer garandeert dat voor iedere Reisovert alle beschikbare reismogelijkheden en Leveranciers worden onderzocht. Op basis hiervan biedt Opdrachtnemer de Boeker het best passende voorstel aan, aangevuld met minimaal twee alternatieven waar mogelijk. Alle voorstellen voldoen aan de

	Dienstreisregeling en worden gepresenteerd in volgorde van prioriteit: (1) duurzaamheid, (2) kosten, (3) reizigersgemak.
24	Aanbieden Reisoﬀerte Opdrachtnemer garandeert dat voor iedere Aanvraag een Reisoﬀerte aangeboden wordt aan Boeker.
25	Aanvragen Reisoﬀertes Opdrachtnemer borgt dat Aanvragen voor Reisoﬀertes voor een Dienstreis op de volgende manieren kunnen plaatsvinden (naar keuze van de Boeker): • Online boekingsproces: via een door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde eenvoudige en gebruiksvriendelijke Online boekingstool; ○ De tool bevat een functionaliteit waarmee de volledige reis (inclusief Reisoﬀerte) geëxporteerd kan worden naar een deelbaar formaat, zoals PDF. ○ De tool biedt daarnaast een duidelijke knop of functie om een formulier voor een Aanvraag te openen of in te vullen (Offline boekingsproces). • Offline boekingsproces: ○ Telefonisch (uitsluitend bij ad-hoc of incidentele zaken). Telefonische aanvragen worden altijd schriftelijk bevestigd per e-mail door Opdrachtnemer. ○ Reisaanvraagformulier: formulier waarbij reiziger een reis kan aanvragen. Opdrachtnemer verstuurd vervolgens oﬀerte en boekt de reis voor de reiziger. Als er nieuwe ontwikkelingen zijn die het Aanvraag proces verbeteren, dienen deze in overleg met AFM aangeboden te worden.
26	Definitief reserveren/boeken Opdrachtnemer borgt dat de definitieve opdracht aan Opdrachtnemer tot reserveren/boeken van een Dienstreis door Boeker (het Reisakkoord) uitsluitend kan plaatsvinden (naar keuze van Boeker): • Online boekingsproces: Via een door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde Online boekingstool (de tool bevat een functionaliteit waarmee de definitieve reis/boeking geëxporteerd kan worden naar een deelbaar formaat, zoals PDF); of • Offline boekingsproces: Via een schriftelijke (e-mail)-Reisakkoord. Opdrachtnemer legt de geboekte Internationale dienstreis vast in de Online boekingstool, zodat AFM, Boeker en Reiziger deze daarin terug kunnen zien.
27	Informatie in Aanvraag Opdrachtnemer borgt dat in de Aanvraag alle voor de Internationale dienstreis benodigde informatie kan worden ingevuld (waar mogelijk wordt de informatie vanuit het Reizigersprofiel automatisch geladen) waaronder, maar niet beperkt tot: • NAW- gegevens, reisgegevens (functioneel), voorkeuren, opmerkingen, bijzonderheden, et cetera.; • Referentievelden - referentievelden voor factureren en ten behoeve van doorbelasting en registratie; en • Mogelijkheid voor "hergebruik" van het aanvraagformulier bij een volgende reisaanvraag (kopie functie).
28	Reactietijd Aanvraag Opdrachtnemer dient binnen 24 uur (binnen Kantoortijden) na ontvangst van de Aanvraag een Reisoﬀerte uit te brengen. Voor spoedaanvragen (reismoment binnen 48 uur) dient per omgaande de Reisoﬀerte te worden uitgebracht, zowel binnen als buiten Kantoortijden.
29	Informatie in Reisoﬀerte

	Opdrachtnemer borgt dat de Reisoﬀerte alle relevante informatie bevat om de Reiziger in het besluitvormingsproces te ondersteunen, doch bevat voor iedere reismogelijkheid en alternatieven minimaal de volgende informatie: • Compleet reisschema; • Plaats en tijd van vertrek en aankomst; • Prijs met uitsplitsing van tarief en belastingen voor alle onderdelen waarop dat van toepassing is waaronder, maar niet beperkt tot, trein, vlucht en hotel/accommodaties; • Voorwaarden/ condities waaronder, maar niet beperkt tot, mogelijkheid en voorwaarden voor wijzigingen en annuleren, geldigheidsdatum van het aanbod inclusief eventuele kosten; • Dossiernummer van de Aanvraag; • Eventuele visum- en vaccinatieverplichtingen en eventuele Travel Security zaken, waaronder geldende veiligheids- en gezondheidsaspecten voor de gekozen bestemming(en).
30	Reactietijd Reisreservering Opdrachtnemer dient binnen 24 uur (binnen Kantoortijden) na ontvangst van een Reisakkoord de Reisreservering uit te voeren en de Reisbevestiging te doen toekomen aan Boeker en Reiziger. Voor spoedaanvragen (reismoment binnen 48 uur) dient Opdrachtnemer per omgaande na ontvangst van de Reisbevestiging de Reisreservering te versturen aan Boeker en reiziger.
31	Bewaringsplicht Opdrachtnemer Alle door Opdrachtnemer afgegeven Reisoﬀertes zullen, inclusief alle bijbehorende informatie, gedurende de duur van de Raamovereenkomst worden bewaard door Opdrachtnemer en op verzoek van AFM door Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld aan AFM.
32	Uiterste datum voor wijziging/annulering In de Reisreservering zal de Opdrachtnemer altijd de uiterste datum vermelden en toepassen om eventuele kosten voor wijzigingen, annuleringen, et cetera, te vermijden en in ieder geval te beperken, tenzij met de Boeker anders wordt overeengekomen.
33	Reisinformatiepakket voor Reiziger Opdrachtnemer verstrekt aan iedere Reiziger één volledig en geïntegreerd reisdocumentatiepakket waarin alle reiscomponenten zijn samengevoegd. Het pakket omvat alle relevante reisdocumenten en -informatie (zoals bevestigingen, tickets, vouchers, contactgegevens, tijden en visum- en veiligheidsinformatie) en wordt in één bestand of gecombineerd digitaal overzicht veilig, eenvoudig raadpleegbaar en downloadbaar (ook offline) beschikbaar gesteld. Het reisdocument wordt uiterlijk 24 uur vóór vertrek beschikbaar gesteld (tenzij later geboekt) en bij iedere wijziging automatisch en onverwijld geactualiseerd en opnieuw beschikbaar gesteld.
34	Reisreservering wijzigen/annuleren door Boeker Opdrachtnemer borgt dat een Reisreservering geannuleerd of gewijzigd kan worden op initiatief van de Boeker. Voorafgaand aan de gewijzigde/geannuleerde Reisreservering zal Opdrachtnemer schriftelijk een gedetailleerde kostenopgave van de wijziging/annulering aan de Boeker doen toekomen. Pas na schriftelijke bevestiging door Boeker is de wijziging/annulering akkoord.
35	Verzekeringscondities huurautoreserveringen De verzekeringscondities voor huurautoreserveringen moeten vóór af duidelijk zijn en schriftelijk aan de Reiziger worden verstrekt en dienen een all-in verzekering te bevatten bestaande uit minimaal:

	- CDW (Collision Damage Waiver) verzekering; betreft schade aan huurauto; en - TP (Theft Protection) verzekering; betreft diefstal van en uit de huurauto. Daarnaast dient Opdrachtnemer de mogelijkheid tot het afkopen van eigen risico aan te bieden, bijvoorbeeld voor glasschade, banden en bodemdekking.
36	Actuele status geboekte reizen Opdrachtnemer informeert de Boeker en reizigers over de actuele status van geboekte reizen via systemen die op dat moment het meest geschikt en veilig zijn (hierbij valt te denken aan SMS, mobiele website, app en/of e-mail).
37	Koppelen van boekingen Opdrachtnemer koppelt, op verzoek van de reiziger en voor zover technisch mogelijk, een zakelijke boeking aan een afzonderlijke privéboeking. Deze koppeling beperkt zich tot de strikt noodzakelijke handelingen binnen de zakelijke dienstverlening. Ondersteuning aan de privépersoon en eventuele kosten vallen buiten de dienstverlening aan de Opdrachtgever en worden niet doorbelast aan de Opdrachtgever.
38	Boeken (venue)-hotels met prijsafspraken Opdrachtnemer faciliteert in het boeken van een venue-hotel met prijsafspraken welke is gekoppeld aan een internationale bijeenkomst (o.a. georganiseerd door IOSCO, ESMA, Eurofi, EIOPA). Opdrachtnemer faciliteert dat Reizigers kunnen deelnemen aan bijeenkomsten waarbij de accommodatie uitsluitend kan worden gereserveerd met een creditcard. In deze situaties verzorgt Opdrachtnemer de boeking van bij de bijeenkomst behorende accommodatie via eigen betaalmiddelen en brengt de kosten via de reguliere facturatieprocedure bij de opdrachtgever in rekening. Opdrachtnemer borgt dat de Reiziger geen persoonlijke creditcard hoeft te gebruiken en dat deelname aan de volledige bijeenkomst (inclusief overnachting) onder dezelfde voorwaarden plaatsvindt als voor deelnemers die rechtstreeks boeken. Indien de organisator aanvullende reserveringsprocedures, borgstellingen of betalingsvoorwaarden hanteert, zorgt opdrachtnemer voor correcte afhandeling daarvan binnen de dienstverlening, zonder dat dit leidt tot aanvullende administratieve lasten of verplichtingen voor de Opdrachtgever of Reiziger.

Eisen t.a.v. Duty of Care/Calamiteiten

Eis nr.	Omschrijving
39	24/7 hulpverlening bij Calamiteiten Opdrachtnemer zal in geval van Calamiteiten 24/7-hulpverlening aan Reizigers van AFM bieden. In geval van Calamiteiten dient de Opdrachtnemer per omgaande contact op te nemen met de verantwoordelijke afdeling bij AFM of de door AFM gedelegeerd verantwoordelijke. Na gunning worden deze gegevens gedeeld met Opdrachtnemer.
40	Actuele informatie locaties reizigers Opdrachtnemer dient 24/7 en per omgaande waar relevant en in ieder geval op verzoek van AFM actuele informatie te kunnen verstrekken aan AFM met de geboekte locaties waar Reizigers van AFM zich bevinden, inclusief een overzicht van alle Dienstreizen die binnen 24 uur gaan plaatsvinden en de bestemming daarvan. Deze informatie moet noodzakelijke details bevatten, zoals de naam van de Reiziger, het vluchtnummer, de vluchttijd(en), eventuele tussenstops, de bestemming en de hotellocatie(s).
41	Herzien veiligheidseisen

	AFM kan haar veiligheidseisen met betrekking tot Dienstreizen herzien en/of aanscherpen afhankelijk van situaties die zich voordoen. Denk aan een pandemie, terroristische aanslag of oorlog. Opdrachtnemer conformeert zich aan dergelijke aangepaste veiligheidseisen van AFM en past dit toe op de Reisoffertes.
42	Delen reisgegevens Opdrachtnemer deelt uitsluitend die reisgegevens met de zakelijke reisverzekeraar of alarmcentrale die noodzakelijk zijn voor ondersteuning van betreffende Reiziger in geval van een calamiteit of spoedsituatie. Standaarddoorlevering van alle reisgegevens van alle Reizigers is niet toegestaan. Opdrachtnemer borgt dat relevante reis- en contactgegevens van de betrokken Reiziger bij een calamiteit direct, veilig en volledig beschikbaar zijn voor de aangewezen alarmcentrale, zodat doelgerichte ondersteuning kan worden verleend.

Eisen t.a.v. de duurzaamheid

Eis Nr.	Omschrijving
43	Eisen accommodaties De Opdrachtnemer biedt, waar mogelijk, hotels/accommodaties aan die zoveel mogelijk aan duurzaamheidskenmerken voldoen.
44	Social Return On Investment (SROI) Opdrachtnemer zet ten minste 5% van de Management Fee in voor aantoonbare SROI-activiteiten ten behoeve van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder in ieder geval: • Uitkeringsgerechtigden (WWB, IOAW, IOZA, UWV-uitkeringen incl. Wajong, WIA, WGA, WAZ, WW) • Mensen met WSW-indicatie • Leerlingen van VMBO, VSO, mbo-niveau 1–2, praktijkscholen én vroegtijdige schoolverlaters zonder startkwalificatie • Statushouders en 50-plussers langdurig werkloos • Werk, stage of inkoop via SW- of sociale ondernemingen • Opleidings-, coaching- of ontwikkeltrajecten gericht op bovengenoemde doelgroepen. De SROI dient binnen de eigen bedrijfsvoering ingezet te worden en waar mogelijk gerelateerd aan de opdracht van AFM. Als alternatief, voor het voldoen aan deze eis, kan een partij aantonen te voldoen aan de SROI-vereiste door het PSO basistrede certificaat te overleggen.

Eisen t.a.v. communicatie en managementinformatie

Eis Nr.	Omschrijving
45	Formeel overleg AFM en Opdrachtnemer Ten behoeve van de Dienstverlening van Opdrachtnemer acht AFM het noodzakelijk dat er op verschillende niveaus formeel overleg plaatsvindt. Bij implementatie wordt een overlegstructuur en communicatiematrix, in overleg vastgesteld. Het concept gespreksverslag van deze overleggen zal door Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen aangeleverd worden bij de contactpersonen volgens de communicatiematrix. Zie Bijlage I concept SLA
46	Klachtenafhandeling Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en een serviceorganisatie die op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 beschikbaar is voor het indienen en afhandelen van klachten via email of telefoon. De klachtenprocedure beschrijft op welke wijze klachten kunnen worden ingediend, wat de respons- en oplostijdsduur is en hoe de registratie van een klacht en de status van de klachtafhandeling plaatsvindt. Klachtenregistratie wordt per omgaande bevestigd

	via email met een inhoudelijke terugkoppeling binnen een werkdag, danwel een terugkoppeling van de acties die tot dan toe zijn uitgevoerd. De maximale doorlooptijd voor klachtafhandeling bedraagt vijf werkdagen.
47	Jaarrapportage CO₂ vlieg­reizen Opdrachtnemer levert binnen vijftien werkdagen na het aflopen van ieder kalenderjaar data (CSV/Excel) aan van vlieg­reizen die hebben plaatsgevonden, ten behoeve van de berekening van de CO ₂ uitstoot van de vlieg­reizen waarin de volgende aspecten zijn opgenomen: • Boekingsnummer; • Kostenplaats; • Vertrekdatum; • Vertreklocatie; • Aankomstlocatie; • Afstand en kilometers; • Luchtvaartmaatschappij.
48	Jaarrapportage CO₂ treinreizen Opdrachtnemer levert binnen vijftien werkdagen na het aflopen van ieder kalenderjaar data (CSV/Excel) aan van treinreizen die hebben plaatsgevonden, ten behoeve van de berekening van de CO ₂ uitstoot van de treinreizen waarin de volgende aspecten zijn opgenomen: • Dossi­ernummer; • Kostenplaats; • Vertrekdatum; • Vertreklocatie; • Aankomstlocatie; • Afstand en kilometers; • Maatschappij.
49	Kwartaalrapportage Opdrachtnemer levert de maand na het aflopen van het kwartaal een rapportage aan met een trendanalyse waarin de volgende aspecten zijn opgenomen: • Spend en aantallen per product (Hotels, Vliegtickets, treintickets, autoverhuur etc.); • Spend en aantallen per regio/land/continent; • Overzicht meest gebruikte vlieg- en treinroutes met leveranciers, aantallen en spend; • Spend en aantallen per kostenplaats • Verhouding vlieg/trein totaal in percentage en spend; • Verhouding vlieg/trein binnen 750 km in percentage en spend; • Spend en categorie autohuur; • Spend en aantal overnachtingen hotels/accommodaties; • Klachtenoverzicht waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen klachten over (Dienstverlening van) Opdrachtnemer en klachten over Leveranciers; • Overzicht aantal en kosten annuleringen; • Verantwoording inzet SROI. De analyse moet ook een vergelijking bevatten van voorgaande periode, zodat er trends waargenomen kunnen worden.
50	Ad-hoc rapportages De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat om zelfstandig ad-hoc rapportages samen te stellen op basis van reis- en boekingsgegevens. Indien de Opdrachtgever hierom verzoekt, verstrekt Opdrachtnemer kosteloos aanvullende rapportages.
51	Key Performance Indicators

	AFM wil sturen op kwaliteit, klanttevredenheid, kosten, duurzaamheid en compliance. Hiervoor zijn KPI's opgesteld die Opdrachtnemer binden, zie 'Bijlage I concept -SLA'.
--	---

Commerciële eisen

Eis Nr.	Omschrijving
52	Prijzenblad Inschrijver heeft de bijlage prijzenblad bijlage 3 volledig ingevuld en toegevoegd. Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van dit format, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. In het prijzenblad dient Inschrijver de volgende prijzen op te nemen: • Eenmalige implementatiekosten; • Maandelijkse Dienstverleningskosten; • Fee voor het verzorgen van de boekingen per persoon.
53	Kosten/doorbelasting op maandelijks factuur Opdrachtnemer borgt dat de Transactievergoeding voor een specifieke Dienstreis tegelijk met de vergoeding die is verschuldigd aan de Leveranciers voor die specifieke Dienstreis, wordt doorbelast aan Opdrachtgever op de maandelijks factuur.
54	Indexatie Alle tarieven liggen vast gedurende de eerste twee jaar van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer mag de tarieven, opgenomen in het Prijzenblad, daarna jaarlijks indexeren voor het eerst per 1 oktober 2028 volgens: CBS Dienstenprijs indexcijfer (DPI): "7911A Zakenreisbureaus" 2021(of laatste jaartal) =100 DPI. De indexering is telkens gebaseerd op de jaarmutatatie van het voorgaande jaar. Opdrachtnemer zal hiervoor jaarlijks een voorstel indienen vóór 1 juli (voor het eerst dus vóór 1 juli 2028).
55	Implementatiekosten Opdrachtnemer kan voor de implementatie (zie eis 15) geen aparte kosten en geen overgangskosten in rekening brengen.
56	Kosten Reiziger Opdrachtnemer waarborgt dat Reiziger ter plaatse geen kosten hoeft voor te schieten die op grond van het voor die Reiziger geldende Dienstreizenbeleid voor rekening van de Opdrachtgever komen.
57	Waardevouchers De Opdrachtnemer garandeert dat de door haar uitgegeven Waardevouchers voor hotelovernachtingen worden geaccepteerd door hotels en andere accommodaties.
58	Betaalmethode vervoer Opdrachtnemer verzorgt betaling van vervoerskosten (vliegtuig, trein, boot, taxi, autohuur, openbaar vervoer in het buitenland) en eventueel overige zaken van de Dienstreis op rekening voor Opdrachtgever.
59	Terugvordering tickets Opdrachtnemer is verplicht altijd na te gaan of en zich in te spannen om betaalde bedragen voor (bijvoorbeeld) niet gebruikte tickets, wijzigingen of annuleringen geheel of gedeeltelijk kunnen worden teruggevorderd, en zorgt ervoor dat deze terug te vorderen bedragen daadwerkelijk aan AFM worden geretourneerd. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld de belastingen/taxes die op tickets/coupons zijn doorbelast, ook als het ticket zelf niet terug te vorderen is. Opdrachtnemer dient in de factuurbijlage aan te tonen dat dit consequent gebeurt. In de factuurbijlage dient hierbij een referentie naar het oorspronkelijke Dossier inclusief alle bijbehorende reisreferenties (ticketnummers, etc.) te worden gemaakt.

Eisen t.a.v. facturatie

Eis Nr.	Omschrijving
60	Facturatie inrichting en frequentie De facturen moeten voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor facturen. Daarnaast bevatten de facturen van Opdrachtnemer minimaal de basisgegevens zoals uiteengezet in Bijlage F 'Factureren aan de AFM' Alle kosten dienen per kostenplaats gefactureerd te worden op maandelijkse basis met een specificatieblad waarop kostensoorten (fee per kostencomponent), boekingsnummer, naam reiziger en reisdatum staan vermeld. Tevens dient BTW gespecificeerd te worden per factuurregel. • Verplichtingsnummer (wordt jaarlijks verstrekt door AFM)
61	De AFM facturatie-regels zijn aan veranderingen onderhevig. De meest recente versie zal gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gedeeld. Het kan zijn dat in de toekomst iedere boeking voorzien zal worden van een inkoopordernummer.

Eisen t.a.v. privacy en informatiebeveiliging

Eis Nr.	Omschrijving
62	CBW en BIO2 De opdrachtnemer dient te voldoen aan de eisen van de Cyberbeveiligingswet (NIS2-richtlijn (zie Cyberbeveiligingswet (NIS2-richtlijn) - Digitale Overheid) en de beheersmaatregelen die beschreven staan in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2.0). (zie Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) Cybersecurity - Digitale Overheid). De leverancier dient te beschikken over een ISO27001:2023 en ISO 27002:2022 certificering of gelijkwaardig.
63	Browser Comptabiliteit De online boekingsomgeving dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te functioneren op browser versies van Chrome, FireFox en MS Edge. De online boekingsomgeving is toegankelijk via een in de markt gangbare toegangsbeveiliging (met oa mogelijkheden voor Multi Factor Authenticatie)
64	Wijzigingen in beveiligingsmaatregelen Indien een wijziging in de uitvoering van de Diensten leidt of kan leiden tot wijzigingen in het functioneren van de technische en/of organisatorische beveiligingsmaatregelen, dan vindt die wijziging alleen plaats met voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever.