

## **1 Programma van Eisen**

### **1.1 Eisen**

#### **Algemeen**

1. Alle kosten die gemoeid zijn met het voldoen aan de eisen zoals gesteld in Programma van Eisen en/of de invulling van de gunningcriteria zijn verwerkt binnen het gecalculerde tarief zoals u dat onder vraag 4 van de aanbestedingsleidraad (de prijsbijlage) heeft uitgewerkt.
2. De Gemeente draagt zorg voor:
  - (Reis)verzekeringen (met als uitzondering artikel 4.2 van dit Programma van Eisen);
  - Interne declaratieverwerking van de reis;
  - Visum en eventuele inenting.

#### **Aanvraag Reisofferte**

3. Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek van een Deelnemer/Reiziger kosteloos en binnen 24 uur een Reisofferte te verstrekken op basis van het door EU & Internationaal geaccordeerde aanvraagformulier buitenlands werkbezoek. De aanvraag voor een Reisofferte kan op diverse wijzen plaatsvinden namelijk via de telefoon, per e-mail of bijvoorbeeld via een aanvraagstelsel van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt schriftelijk of digitaal, waaronder begrepen per e-mail, de Reisofferte.
4. In afwijking van het voorgaande lid, dient Opdrachtnemer in geval van een aanvraag Reisofferte ten behoeve van een Spoedboeking binnen 1 uur een Reisofferte uit te brengen.
5. Op de Reisofferte dient alle relevante informatie te worden gegeven om de Deelnemer/Reiziger in het besluitvormingsproces te ondersteunen. De Reisofferte dient – indien mogelijk – als verzocht wordt om een vliegreis drie alternatieve vliegreamogelijkheden te bevatten. Indien wordt verzocht om een trein/boot/ferryreis dan dienen twee alternatieve trein/boot/ferry-reismogelijkheden te worden aangeboden. De Reisofferte dient tevens te voldoen aan de voorschriften in dit Programma van Eisen. Voor iedere alternatieve reismogelijkheid dient minimaal de onderstaande informatie verstrekt te worden:
  - Plaats van vertrek en aankomst en tijdschema;
  - Eventuele (vlucht)nummers;
  - Milieubelasting (CO<sub>2</sub>);
  - Prijsopbouw, bestaande uit de prijs voor de Internationale Dienstreis, Transactiefee en CO<sub>2</sub> compensatie;

- Totaalprijs;
- Geldigheidsduur van de Reisofferte;
- Relevante wijzigings- /annuleringsvoorwaarden;

### **Reservering**

6. Opdrachtnemer dient, indien een Deelnemer/Reiziger op basis van de Reisofferte een Reservering van de Internationale Dienstreis plaatst, de aanvraag van de Internationale Dienstreis beschikbaar te houden tot aan het moment van het definitief maken van de Reservering c.q. het Boeken.
7. Opdrachtnemer dient de Reservering binnen één werkdag schriftelijk te bevestigen. Bij een Reservering ten behoeve van een Spoedboeking dient Opdrachtnemer onmiddellijk een bevestiging te sturen na ontvangst van Reservering. In de bevestiging van de Reservering is opgenomen gedurende welke periode de Internationale Dienstreis beschikbaar kan worden gehouden door Opdrachtnemer.
8. Tussen het maken van een Reservering en de daadwerkelijke Boeking zal de Reservering door de Opdrachtnemer actief worden bewaakt op het ter beschikking komen van betere condities. Als deze zich voordoen, dan zal de Reservering in overleg met de Deelnemer/Reiziger worden aangepast. Indien wordt geconstateerd dat herhaaldelijk de beschikbaarheid van betere condities niet wordt gemeld, dan wordt dit gezien als tekortkoming in de nakoming waarbij verzuim reeds ingetreden is en kan naar aanleiding hiervan de Raamovereenkomst ontbonden worden.

### **Acceptatie Reisofferte, definitief maken Reservering c.q. Boeking**

9. Door schriftelijke acceptatie van de Reisofferte danwel door het schriftelijk definitief maken van de Reservering, door de bevoegde functionaris van de Deelnemer, ontstaat er een nadere overeenkomst onder de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht de overeengekomen Dienstverlening tegen de in de Reisofferte neergelegde condities en de Transactiefee te verrichten.
10. Opdrachtnemer is verplicht om te controleren of de functionaris die de Reisofferte accepteert danwel de Reservering definitief maakt bevoegd is.
11. Het is Opdrachtnemer verplicht een online (web-based) reisaanvraagstelsel open te stellen waarin de Deelnemers (medewerkers) van Gemeente zelf reizen kunnen verkennen en eventueel kunnen reserveren en boeken.
12. Communicatie geschiedt door het gebruiken telefoon, email en een online (web-based) reisaanvraagstelsel.

13. Opdrachtnemer informeert de Reiziger over de status van de geboekte Internationale Dienstreizen.
14. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om uit eigen beweging een Boeking te wijzigen of te annuleren. Wijziging of annulering van een Boeking kan enkel en alleen geschieden op uitdrukkelijk verzoek van de Deelnemer/Reiziger.

#### **Richtlijnen buitenlandse werkbezoeken**

15. De Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van de Dienstverlening de Richtlijnen buitenlandse werkbezoeken van de Gemeente zoals dat geldend is, volledig, tijdig en op rechtmatige wijze uit te voeren. Deze staan beschreven in de bijlage Richtlijnen buitenlandse werkbezoeken onder vraag 2. Programma van Eisen van deze Aanbestedingsleidraad.
16. De Gemeente is periodiek bezig met het verder ontwikkelen van de Richtlijnen buitenlandse werkbezoeken, zijnde een verdiepingsslag. Deze Richtlijnen buitenlandse werkbezoeken zullen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden geïmplementeerd en door Opdrachtnemer moeten worden toegepast.

#### **Algemene deskundigheid personeel Opdrachtnemer**

17. Ter uitvoering van de verrichtingen die verband houden met deze Opdracht zal de Opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden uitgevoerd. Al het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet voor werkzaamheden voor Gemeente dient:
  - Over alle relevante kwalificaties te beschikken om reizen te reserveren conform de hiervoor geldende IATA richtlijnen;
  - Over kennis te beschikken van de organisatie van de Gemeente (danwel op korte termijn op te bouwen) en de van toepassing zijnde Richtlijnen buitenlandse werkbezoeken;
  - In staat te zijn de van toepassing zijnde Richtlijnen buitenlandse werkbezoeken uit te voeren, wat wil zeggen dat zij de voorwaarden van de overeenkomsten met voor de Gemeente relevante leveranciers moeten uitvoeren en hierover aan aanvragers en ander personeel van de Gemeente moet adviseren;
  - Te beschikken over kennis van en ervaring met Smart ticketing, Rebooken en Yield- c.q. revenuemanagement (en eventueel andere kortingsvormen) om te allen tijde de meest gunstigste voorwaarden voor de Gemeente te bedingen;
  - Creative ticketing is uitgesloten. Contractant dient altijd een retour of twee enkele reizen te boeken per persoon. Daarmee is creative ticketing, waardoor er ongebruikte stoelen in een vliegtuig zitten, uitgesloten.

- Contractant dient altijd een directe vlucht te boeken, tenzij er geen vlucht beschikbaar is van vluchthaven tot eindbestemming. Indien er geen directe vlucht beschikbaar is, dient Contractant altijd eerst af te wegen of er een gecombineerde vlieg-treinreis mogelijk is.
- Zich proactief opstellen om de milieu impact van gemeentelijke reizen te verkleinen.
- Zich proactief en klantgericht op te stellen richting de medewerkers van de Gemeente.

#### **Reizigersprofiel en vertrouwelijkheid van informatie**

18. Opdrachtnemer houdt zogenaamde reizigersprofielen bij van de (frequente) Reizigers van de Gemeente. In deze profielen wordt onder meer, maar niet uitsluitend, informatie opgeslagen over reizigersvoorkeuren, waaronder lengte (in verband met beenruimte), dieetwensen, gespaarde airmiles et cetera.
19. Informatie over de Gemeente, haar Reizigers en de bedrijfsvoering van de Gemeente wordt op geen enkele wijze openbaar gemaakt en niet op een andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Dienstverlening.

#### **Reisbescheiden**

20. Alle voor de Internationale Dienstreis benodigde (reis)bescheiden en informatie dienen standaard uiterlijk vijf werkdagen voor vertrek aan de Reiziger of diens vertegenwoordiger te zijn overhandigd. Als het volledig elektronische reis(bescheiden) en informatie betreft (e-ticket) dan dienen deze ook uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang van de Internationale Dienstreis naar het door de Deelnemer opgegeven e-mail adres te zijn verstuurd.
21. Bij een Spoedboeking dient Opdrachtnemer direct na acceptatie door bevoegde functionaris van de Deelnemer van de Reisofferte over te gaan tot levering van de benodigde (reis)bescheiden en informatie..

#### **Restitutie/schadeclaim**

22. Opdrachtnemer dient in alle mogelijke restitutiezaken en schadeclaims proactief af te handelen ten behoeve van de Deelnemer/Gemeente. Hieronder wordt onder andere, maar niet uitsluitend, verstaan:
  - Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen) van tickets, zal Opdrachtnemer direct actie ondernemen en het teruggevorderde bedrag aan de Deelnemer/Gemeente te retourneren. Dit voorgaande geldt ook voor belastingen die op dergelijke tickets / coupons zijn doorbelast, ook al is het bedrag dat met het ticket gemoeid is, zelf niet terugvorderbaar;
  - Indien er een grondslag bestaat voor een schadeclaim ten gevolge van bijvoorbeeld een vertraagde of geannuleerde vlucht dan zal Opdrachtnemer er voor zorg dragen dat

deze schadeclaim bij de luchtvaartmaatschappij namens de Deelnemer/Gemeente wordt ingediend. De Deelnemer/Reiziger zal de Opdrachtnemer informeren over de vertraagde of geannuleerde vlucht. De Deelnemer/Reiziger dient op de hoogte gehouden te worden van de status van de schadeclaim.

#### **Leveranciers van onderdelen van Internationale Dienstreizen**

23. De Opdrachtnemer garandeert dat zij bij de leveranciers van onderdelen van Internationale Dienstreizen (luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen, hotels, et cetera) van de voor de Gemeente/Deelnemer/Reiziger beste en meest gunstigste condities (inclusief prijs) gebruik maakt.
  24. Opdrachtnemer garandeert dat:
    - alle beschikbare reismogelijkheden (leveranciers) bij iedere Boeking worden overwogen;
    - conform de uitgangspunten van de van toepassing zijnde Richtlijnen buitenlandse werkbezoeken de reisopties worden aangeleverd.
- De Opdrachtnemer dient te beschikken over automatiseringssystemen en processen die het bovenstaande maximaal ondersteunen.
25. Wanneer de Gemeente betere condities realiseert met een leverancier van onderdelen van Internationale Dienstreizen dan de Opdrachtnemer, dan zal de Opdrachtnemer deze condities vluchttarieven, treintarieven, hotelprijzen, autohuurprijzen et cetera) laden in haar systemen en in geval van concrete boekingen benutten, hierbij oog houdend voor actuele prijsontwikkelingen.

#### **Vervoer**

26. De Opdrachtnemer biedt reismogelijkheden aan conform het van toepassing zijnde Richtlijnen buitenlandse werkbezoeken. Naast de best passende reismogelijkheid worden, indien beschikbaar en conform de Richtlijnen buitenlandse werkbezoeken, minimaal twee alternatieve reismogelijkheden aangeboden.
27. Binnen de EU biedt de Inschrijver eerste optie huurauto's aan met het energie label A of B. Indien beschikbaar, dient de Contractant een uitstootvrije huurauto aan te bieden.
28. Op het moment van Boeken van een Internationale Dienstreis dient de Inschrijver direct de berekening van de hoeveelheid relevante broeikasgassen te bepalen volgens het GHG-protocol en toe te voegen aan de factuur in CO<sub>2</sub>-equivalenten en bijbehorende compensatiekosten in euro's.
29. Opdrachtnemer moet in staat zijn compensatie namens de Opdrachtgever te verzorgen. Deze dient te voldoen aan de Gold Standard en/of de Verified Carbon Standard.

30. Er zijn 3 scenario's voor het maken van een boeking. Afhankelijk van deze scenario's dient Opdrachtnemer verschillende opties aan te geven. Indien wordt afgeweken van deze scenario's wordt dit bij de aanvraag aangegeven.

Scenario 1: Vliegen: Reizen buiten Europa of naar bestemmingen die niet per trein te bereizen zijn.

Scenario 2: Vliegen/trein: Reizen waarbij de reisafstand meer dan 600 km is of meer dan 6 uur per trein.

Scenario 3: Trein: de enkele reistijd per trein van treinstation standplaats tot treinstation bestemmingsadres 6 uur of minder bedraagt volgens de dienstregeling van de snelste verbinding; OF: de afstand van standplaats tot bestemmingsadres 600 km of minder bedraagt.

31. Opdrachtnemer dient, indien mogelijk, twee alternatieve reismogelijkheden aan te bieden in de Reisofferte. Naast de voordeligste reismogelijkheid dient ook de , meest duurzame (zonder overstap) en de voorkeursvlucht van de Deelnemer/Reiziger aangeboden te worden.
32. Bij Scenario 2 dient minimaal één optie per trein aangeboden te worden.
33. Indien de Deelnemer/Reiziger aangeeft dat speciale dienstverlening is gewenst (upgrades, memberschip cards, VIP service, bagage, et cetera.), dan dient Opdrachtnemer zich in alle gevallen tot het uiterste in te spannen tot het verkrijgen van deze speciale dienstverlening.
34. Opdrachtnemer garandeert en draagt ervoor zorg dat zij toegang heeft en gebruik maakt van voor de Deelnemer/Reiziger beste reismogelijkheden en condities van vliegreizen (inclusief de prijs). Hiertoe worden ook gerekend de mogelijkheden die lokale aanbieders aanbieden.
35. Opdrachtnemer zal geen vliegreizen aanbieden (wereldwijd) van luchtvaartmaatschappijen die voorkomen op de lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod in de EU. Opdrachtnemer boekt alleen vluchten bij luchtvaartmaatschappijen die aangesloten zijn bij de internationale luchtvaartorganisatie IATA.

#### **Hotels en appartementen**

36. Opdrachtnemer dient buiten Nederland hotelaccommodaties te kunnen verzorgen tegen de beste condities die in de markt beschikbaar zijn.
37. Opdrachtnemer is verplicht om op aangeven van de Gemeente een specifiek hotel en tegen de door de Gemeente opgegeven condities, waaronder begrepen gebruik van de door het hotel aangeboden acties, aanbiedingen, te boeken. Opdrachtnemer zal deze gegevens in haar systemen laden en gebruiken in geval van Boeking.

38. Opdrachtnemer biedt in de Reisoﬀerte hotels aan, die voldoen aan de volgende algemene criteria

- De hotels moeten via de TMC kunnen worden gefactureerd en gegarandeerd;
- Indien mogelijk inclusief ontbijt;

Zo milieuvriendelijk als mogelijk; De Inschrijver biedt als eerste optieaccommodaties aan met een hoog duurzaamheid niveau vergelijkbaar met Green Key en Green Globe.

- Prijscategorie: passend in maximale vergoedingen van de tarieflijst van Gemeente volgens artikel 37. Indien hotelkamers niet beschikbaar zijn conform de maximale vergoedingen, dan dient voor overleg contact opgenomen te worden met het ;
- Klasse van het hotel (minimaal kwaliteitsniveau vergelijkbaar met 3, 4 sterren conform Nederlandse kwaliteitsnormen, tenzij de Gemeente hier expliciet van afziet);
- Binnen een redelijke afstand tot de definitieve bestemming;
- Indien mogelijk inclusief transfers van luchthaven naar hotel en visa versa;
- Op verzoek van de Gemeente speciale voorzieningen.

39. Afhankelijk van het doel van het buitenlands werkbezoek en de samenstelling van het gezelschap moet het verblijf in overeenstemming zijn met de bedragen voor hotelovernachtingen zoals vermeld op de DSA ( Daily Subsistance Allowance) lijst van de VN, die ook door de VNG en het Ministerie van Buitenlandse Zaken gehanteerd worden voor buitenlandse werkbezoeken.

40. Als alternatief voor hotelaccommodaties dient Opdrachtnemer ook appartementen en/of alternatieve overnachtingsmogelijkheden buiten Nederland te kunnen verzorgen.

#### **Internationale auto/auto met chauffeur/bushuur/taxi's/transfers**

41. Opdrachtnemer dient zich in alle gevallen tot het uiterste in te spannen in het verkrijgen van speciale dienstverlening of speciale wensen en eisen aan het voertuig.

42. Opdrachtnemer dient in de Reisoﬀerte voor wat betreft autohuur meerdere klassen van marktsegmenten te kunnen aanbieden en tevens een all-in pakket. Het all-in pakket bevat;

- CDW (Collision Damage Waiver) verzekering; betreft schade aan huurauto;
- TP (Theft Protection) verzekering; betreft diefstal van en uit de huurauto;
- Mogelijkheid afkoop eigen risico;
- Glas, banden en bodemdekkingverzekering.

43. Voor autohuur dient Opdrachtnemer een mogelijkheid te bieden om WA-dekking, bijvoorbeeld in de VS, uit te breiden. Opdrachtnemer draagt zorg voor een creditcard indien

dit voor autohuur noodzakelijk is, tenzij een creditcard fysiek overhandigd dient te worden. In dat laatste geval dient Opdrachtnemer zich in te spannen om op een andere wijze borg te kunnen staan. Indien het niet mogelijk is op een andere wijze borg te staan zullen contactpersoon van Opdrachtnemer en contactpersoon van de Deelnemer/Reiziger in overleg treden om tot een oplossing komen.

#### **Loyaliteitsprogramma's**

44. Luchtvaartmaatschappijen, hotels, autoverhuurbedrijven, et cetera kunnen gebruik maken van bijvoorbeeld loyaliteitsprogramma's en mileagespaarprogramma's. Indien een maatschappij een dergelijk programma heeft dan dienen de voordelen van deze programma's zo veel mogelijk ten goede te komen aan de individuele Reiziger die deze heeft gespaard zodat deze ze weer kan inzetten voor de volgende Internationale Dienstreis.

#### **Veiligheid Reizigers**

45. Opdrachtnemer is voor Reizigers 24 uur per dag beschikbaar voor Noodgevallen, calamiteiten en problemen tijdens de reis. Opdrachtnemer regelt de vereiste zaken, zoals tickets of vervangende accommodatie bij evacuatie.
46. Opdrachtnemer dient te allen tijde in staat te zijn actuele informatie te verstrekken over de verblijfplaatsen van Reizigers van de Gemeente, mits deze informatie aan Opdrachtnemer bekend is gemaakt. Het betreft informatie welke in geval van crisismanagement door de Gemeente gebruikt kan worden. Hierbij kan worden gedacht aan vlucht- en adresgegevens van het hotel.

#### **Systemen TMC**

47. De systemen van de Opdrachtnemer dienen alle processen voor de Dienstverlening te borgen. De gebruikte (reserverings)systemen dienen minimaal:
- Meerdere zoekmogelijkheden aan te bieden;
  - Het totaal aanbod te geven van alle (luchtvaart) leveranciers die hun gegevens in dergelijke systemen beschikbaar stellen;
  - Toegang te geven tot alle leveranciers die hun aanbod niet direct in algemene reservering systemen beschikbaar stellen (bijvoorbeeld kleine(re) of meer regionaal georiënteerde leveranciers);
  - De privacy van gegevens te garanderen;
  - "Profiel" informatie van meest frequente Reizigers van de Gemeente te bevatten voor gebruik in het reserveringsproces. De Opdrachtnemer dient processen te hebben ingericht die borgen dat deze informatie actueel en correct is opgenomen. De

informatie en gebruik hiervan dient in lijn te zijn met de Richtlijnen Wet Bescherming Persoonsgegevens;

- Volledig onderscheid te maken tussen de verschillende Deelnemers van de gemeente Amsterdam. Specifiek ten aanzien van: facturering, reserveringsprocessen en rapportage.

#### **Jaarlijkse afrekening en leveranciersverklaring**

48. Vóór aanvang van ieder kalenderjaar dient de Opdrachtnemer aan de Gemeente een gedetailleerd overzicht te verstrekken waarin inzicht wordt gegeven in alle te verwachten voordelen en/of inkomsten op basis van de te verwachten reisvolumes, inclusief de hiervoor van toepassing zijnde voorwaarden. Als er zich tijdens een contractjaar wijzigingen voordoen waardoor de voordelen/inkomsten afwijken van de prognose zal dit door de Opdrachtnemer direct schriftelijk aan de Gemeente worden meegedeeld. Wijzigingen ten opzichte van een vorige prognose (kalenderjaar) dienen aantoonbaar te worden gemotiveerd.
49. De eventuele voordelen en inkomsten voortkomend uit overeenkomsten van Opdrachtnemer met leveranciers van reisdiensten komen altijd, direct en volledig ten gunste van de Deelnemer/Gemeente. Hiermee wordt onder andere maar niet uitsluitend bedoeld: commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomsten, GDS segmentvergoedingen et cetera.
50. Voor minimaal drie leveranciers (waaronder in ieder geval de KLM) van reisdiensten met de hoogste reisomzet bij de Gemeente verschaft de Opdrachtnemer jaarlijks achteraf een door de leverancier verstrekte verklaring/afrekening waarin minimaal het volgende is weergegeven:
  - De soort en hoogte van de voordelen en inkomsten die de Opdrachtnemer ontvangt van de leverancier in verband met de reizen van de Gemeente;
  - Hoe de voordelen en inkomsten aan de Opdrachtnemer worden uitgekeerd. Hieronder wordt onder andere maar niet uitsluitend verstaan: contant of in natura; de relatie tot bijvoorbeeld: omzet, transacties of andere criteria; het moment van afrekening datum of andere termijn;
  - De voorwaarden die gelden voor het bepalen en uitkeren van de betreffende voordelen en inkomsten. bijvoorbeeld: vaststelling op basis van (gevolgen) omzet/tickets/coupons; in/ex toeslagen/tax; periode van vaststelling et cetera.
51. De Opdrachtnemer maakt zelf geen voorbehoud ten aanzien van transparantie en het verstrekken van de leveranciersverklaring en verleent hieraan volledige medewerking. Indien voor het verkrijgen van de leveranciersverklaring nader overleg moet plaatsvinden

tussen de Gemeente, leverancier en Opdrachtnemer, maakt de Opdrachtnemer geen enkel voorbehoud ten aanzien van het verkrijgen van de gevraagde transparantie, verleent bij voorbaat alle medewerking en neemt initiatief.

### **Communicatie en rapportage**

52. Opdrachtnemer verplicht zich één e-mail adres en telefoonnummer ter beschikking te stellen voor de Deelnemers/Reizigers waar zij op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur terecht kunnen voor aanvragen, het stellen van vragen et cetera. Alle contacten met betrekking tot de aanvragen van de Reisoortte verlopen direct tussen Opdrachtnemer en Deelnemer. Voor noodzakelijke Dienstverlening buiten de kantoor tijden i.v.m. calamiteiten en Noodgevallen is de Opdrachtnemer 24-uur, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar.
53. De Opdrachtnemer stelt voor de Gemeente tenminste één, ten aanzien van deze Raamovereenkomst, beslissingsbevoegd persoon beschikbaar die tijdens werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 kantoor uren bereikbaar is voor de Gemeente voor operationele, commerciële of adviserende zaken in relatie tot deze Raamovereenkomst.
54. De operationele regie van deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd door de Contractmanager van EU & Internationaal. De Contractmanager Inkoop en Inhuur bewaakt de commerciële en juridische aspecten van de Raamovereenkomst zoals het desgewenst gebruik maken van de optie tot het verlengen van de Raamovereenkomst en de indexering van de prijzen.
55. De Contractmanager EU & Internationaal ontvangt iedere kwartaal, conform het format overeengekomen in de SLA, uiterlijk twee weken na afloop van het betreffende kwartaal, informatie (digitaal in Excel-formaat) van de Opdrachtnemer.
56. De Opdrachtnemer heeft minimaal twee maal per jaar overleg met de Contractmanager EU & Internationaal en Inkoop en Inhuur waarin minimaal de volgende onderwerpen worden besproken:
  - Operationele onderwerpen;
  - Managementrapportage;
  - Commerciële en contractuele afspraken;
  - Kwaliteit van dienstverlening (inclusief metingen en klachtenafhandeling);
  - Kwaliteit van dienstverlening (inclusief metingen en klachtenafhandeling);
  - Besparingsmogelijkheden.
57. De Inschrijver rapporteert minimaal vier maal per jaar over de totale broeikasgassenuitstoot in CO<sub>2</sub>-equivalenten bijbehorende compensatiekosten in euro's van de geboekte

Internationale Dienstreis en ligt hierbij de door hen gebruikte standaarden (gebaseerd op het GHG-protocol) toe.

58. De Deelnemer is gerechtigd om (maatwerk)rapportages op te vragen en overleggen in te plannen met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen.

#### **Evaluatie**

59. De Gemeente evalueert elk jaar de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer met het doel bij het aflopen van deze Raamovereenkomst een eindoordeel over het presteren van de Opdrachtnemer te kunnen geven.
60. De Gemeente evalueert de prestaties in ieder geval op kwaliteit van de uitvoering, de (kost)prijs voor de uitvoering, service/dienstverlening en de algemene ervaring met Opdrachtnemer. Na gunning zal de wijze van evalueren nader worden ingevuld.
61. De Opdrachtnemer verzorgt de tijdige aanlevering van gegevens ten behoeve van de vast te stellen kritische prestatie indicatoren (KPI's) en doet jaarlijks in overleg met de Contractmanager EU & Internationaal voorstellen voor op te stellen KPI onderdelen. De Contractmanager EU & Internationaal stelt uiteindelijk jaarlijks de KPI's vast.
62. Ter controle op het feit dat Opdrachtnemer met de door haar aangeboden opties daadwerkelijk gebruik maakt van de beste condities behoudt de Gemeente zich het recht voor schaduw te draaien met een andere TMC of een gespecialiseerd bureau in schaduwboekingen. Dit houdt in dat dezelfde aanvragen gedurende een bepaalde periode eveneens worden aangevraagd bij een andere TMC. De uitkomst van een dergelijk schaduwtraject wordt gebruikt als input voor de bepaling van de mate van nakoming door de Opdrachtnemer van de Raamovereenkomst.