



**Programma van Eisen
Europese aanbesteding
Hotel- en vergaderdiensten
ten behoeve van het Kadaster**

Directie Control en Financiën, Inkoop Services

Kenmerk	TN 354929
Opdrachtgever	Directie P&O, J.G. Siepel
Auteur	M.M. Hartman
Versie	1.3
Versiedatum	10 mei 2022



Datum

10 mei 2022

Titel

Programma van Eisen Europese aanbesteding
hotel- en vergaderdiensten

Blad

2 van 16

Inhoud

1	Algemene eisen.....	3
2	Functionele eisen.....	3
3	Eisen vergaderlocaties	4
4	Eisen hotellocaties.....	4
5	Algemene organisatorische eisen	5
6	Technische eisen	6
7	Commerciële eisen	9
8	Eisen met betrekking tot informatiebeveiliging.....	12
9	Eisen met betrekking tot de Webshop en de beheeromgeving	15

1 Algemene eisen

Nr.	Omschrijving eis
A1	Inschrijver bevestigt dat alle in dienst zijnde medewerkers van Inschrijver voldoen aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving.
A2	Inschrijver gaat akkoord dat het technische en uitvoerende personeel - en dan voornamelijk de personen waarmee de rechtstreekse contacten worden onderhouden – de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst en dat alle (navolgende) correspondentie en documentatie in de Nederlandse taal zal plaatsvinden.
A3	Inschrijver is een zelfstandige intermediair die niet in een afhankelijkheidsrelatie staat tot één of meer hotel(s), hotelketen(s) of vergaderaccommodaties.
A4	Inschrijver dient te melden wanneer blijkt dat Inschrijver voor moment van gunning of na definitieve gunning niet meer voldoet aan de gestelde eisen en criteria vanuit de aanbesteding, het PvE en de daarbij behorende bijlagen.
A5	Inschrijver dient geen reclamemateriaal naar opdrachtgever, noch naar haar medewerkers te versturen.
A6	Het Kadaster wijst de algemene voorwaarden van Inschrijver nadrukkelijk van de hand. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de normaliter door zijn onderneming gehanteerde voorwaarden niet van toepassing zijn. Uitsluitend de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor Diensten 2018 die als bijlage 5 zijn bijgevoegd, zullen van toepassing zijn. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

2 Functionele eisen

Nr.	Omschrijving
F1	Inschrijver adviseert opdrachtgever gevraagd en ongevraagd over mogelijkheden op het gebied van product- en procesinnovatie bij de uitvoering van de dienstverlening.
F2	Opdrachtgever dient een eigen voorkeur op te kunnen geven voor hotels en vergaderlocaties in Nederland; ook wanneer deze niet tot het bestand van Inschrijver behoort. Te denken valt aan: hotel- en vergaderlocaties die mensen met arbeidsbeperking, in de breedste zin van het woord inzetten, kerken, scholen, familiehotels, bed en breakfast en vakantieparken/vakantie-huisjes. Inschrijver dient alles te kunnen reserveren en de facturatie hiervan via de maandelijkse verzamelfactuur af te kunnen handelen.
F3	Inschrijver garandeert dat elke accommodatie in Nederland geboekt kan worden. Ook hotels en vergaderaccommodaties die geen contractpartner zijn van Inschrijver.
F4	Inschrijver bewaakt geldende deadlines van opties en informeert de boeker indien nodig eenmalig vóór het verlopen van opties.
F5	Maatwerk, bijvoorbeeld een diner in een restaurant of een buitenactiviteit, is mogelijk.
F6	Rechtstreeks contact tussen boeker en de accommodatie om wensen af te stemmen en mutaties door te geven, is mogelijk nadat een reservering tot stand is gekomen en een bevestiging hiervan is ontvangen door boeker. Indien noodzakelijk, kunnen ook ter plaatse, tijdens de uitvoering, mutaties worden doorgevoerd in het vooraf bestelde. Dit kan alleen door de contactpersoon ter plaatse.
F7	De reservering vindt primair plaats door middel van een webtool dan wel portaal van de inschrijver met daarin de volgende stappen: 1. Inschrijver neemt de complete regie van de boeking uit handen van de boeker (van aanvraag tot en met facturatie);



Datum

10 mei 2022

Titel

Programma van Eisen Europese aanbesteding
hotel- en vergaderdiensten

Blad

4 van 16

	2. Inschrijver brengt offertes uit, boeker maakt keuze. Inschrijver bevestigt de overnachting of bijeenkomst. Boeker bespreekt rechtstreeks met de geboden locatie de details. Facturatie verloopt na afloop van de overnachting of bijeenkomst via de Inschrijver; 3. Boeker regelt alles zelf met de betreffende hotel- of vergaderaccommodatie (zoeken, onderhandelen, boeken en detailbespreking). Alleen facturatie na afloop overnachting of bijeenkomst via inschrijver).
--	--

3 Eisen vergaderlocaties

Nr.	Omschrijving
V1	Inschrijver garandeert dat elke door Inschrijver aangeboden offerte voor vergaderaccommodaties minimaal geldig is gedurende een periode van één (1) week na het aanbieden van de offerte.
V2	AANGEPAST Inschrijver dient van maandag t/m vrijdag binnen 24 één (1) uur na ontvangst van een aanvraag de beschikbaarheid van de gevraagde vergaderaccommodatie via een signaal (mail/sms/whatsapp) door te geven aan de boeker van opdrachtgever. AANGEPAST
V3	AANGEPAST Inschrijver dient aanvragen van maandag t/m vrijdag voor vergaderaccommodaties zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van een aanvraag, via een signaal (mail/sms/whatsapp) aan de boeker van opdrachtgever te beantwoorden met een informatiesignaal en/of een offerte. AANGEPAST
V4	AANGEPAST Inschrijver dient in geval van mutaties op boekingen binnen een werkdag vier (4) uur te wijzigen en herbevestigen aan de boeker van opdrachtgever via een signaal (mail/sms/whatsapp). AANGEPAST
V5	Boeker dient eenvoudig inzicht te hebben in vergaderaccommodaties, zoals informatie en locatiegegevens over de vergaderaccommodaties.
V6	VERVALLEN Boeker heeft de mogelijkheid om zelf een reservering te doen bij een locatie naar keuze. Deze keuze wordt in de reserveringstool door de boeker doorgegeven. Inschrijver bevestigt deze aanvraag naar de locatie in verband met de facturatie. VERVALLEN
V7	Indien boeker meerdere locaties opvraagt, dient in de terugkoppeling duidelijk aangegeven te worden wat de beschikbaarheid is per locatie. Ook als er geen beschikbaarheid is. Deze locatie mag dan niet uit de aanbieding weggelaten worden.
V8	Boeker dient een reeks reserveringen te kunnen maken.

4 Eisen hotellocaties

Nr.	Omschrijving
H1	De webtool van Inschrijver biedt realtime prijzen en beschikbaarheid waarin actuele prijzen en beschikbaarheid direct inzichtelijk zijn. De boeking wordt direct definitief bevestigd.
H2	AANGEPAST Overnachtingen zijn inclusief ontbijt tenzij bij de boeking door boeker anders wordt aangegeven. AANGEPAST
H3	Boekers dienen direct via de webtool te kunnen boeken.
H4	Inschrijver bevestigt boekingen van hotelovernachtingen op de dag van boeken binnen één (1) uur per signaal (mail/sms/whatsapp) aan de boeker.
H5	VERVALLEN Boekers dienen meerdere kamers te kunnen boeken in één (1) boeking voor een en dezelfde datum. Dit tot een bedrag van € 500,- (inclusief btw). VERVALLEN

H6	Boekers dienen eenvoudig inzicht te hebben in hotelaccommodaties zoals kamerbeschrijving, informatie en locatiegegevens over het hotel.
H7	In geval van een spoedboeking (op dezelfde dag na 15.00 uur) dient Inschrijver de boeking binnen één (1) uur middels een signaal (mail/sms/ whatsapp) te bevestigen.
H8	Boeker behoudt, indien Inschrijver niet kan voorzien in de behoefte, de mogelijkheid om zelf een reservering te doen bij een locatie naar keuze. De facturatie verloopt in dit geval niet via inschrijver.
H9	Inschrijver dient het mogelijk te maken dat meerdere boekingen direct na elkaar gemaakt kunnen worden door boeker.

5 Algemene organisatorische eisen

Nr.	Omschrijving
O1	Bij inschrijver zijn de taken voor uitvoering, facturering, management-rapportages en accountmanagement intern belegd bij één accountteam, die verantwoordelijk is voor de centrale coördinatie van zowel de voorbereiding en de begeleiding, als de controle en de begeleiding, als de controle op de uitvoering van de dienstverlening. In dit accountteam zijn alle noodzakelijke disciplines vertegenwoordigd (operationeel, commercieel en accountmanagement). De leden van het accountteam hebben een vaste back-up die hen bij afwezigheid kan (kunnen) vervangen. Inschrijver informeert de accountteamleden continu over de ontwikkelingen en afspraken tussen partijen.
O2	Inschrijver dient op werkdagen van maandag tot en met vrijdag openingstijden te hanteren van 8.00 uur tot 18.00 uur.
O3	VERVALLEN Inschrijver is buiten de in punt O2 omschreven openingstijden te allen tijde telefonisch bereikbaar om in geval van calamiteiten en spoed handelend te kunnen optreden. VERVALLEN
O4	Reserveringen die reeds zijn gemaakt voor aanvang van de overeenkomst en na deze aanvang worden geëffectueerd zullen worden gerespecteerd door inschrijver
O5	No shows dienen de volgende dag direct aan de opdrachtgever gemeld te worden. Bij een no show mag 100% van de kosten in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever. Deze informatie dient ook te worden meegenomen in de managementrapportage en analyse.
O6	AANGEPAST Inschrijver gaat akkoord met bijgevoegde annuleringsvoorwaarden. — Bij hotelaccommodaties tot 10 personen is kosteloos annuleren mogelijk tot uiterlijk 24 uur voor aankomst; — Bij hotelaccommodaties vanaf 10 personen is kosteloos annuleren mogelijk tot uiterlijk 7 dagen (1 week) voor aankomst; — Bij vergaderaccommodaties tot 10 personen is kosteloos annuleren mogelijk tot uiterlijk 3 dagen voor aankomst; — Bij vergaderaccommodaties vanaf 20 personen is kosteloos annuleren mogelijk tot uiterlijk 7 dagen (1 week) voor aankomst. *onder "aankomst" dient Opdrachtnemer te verstaan de datum van aankomst in het geval van een reservering voor een hotelovernachting met als uiterlijk tijdstip van 16.00 uur. AANGEPAST NAAR AD wijzigt deze eis naar conform het gestelde in de UvH-voorwaarden artikel 9 Annuleringen, KHN UVH Nederlands 2017

O7	Inschrijver spant zich tot het uiterste in om bij annuleringen de voor opdrachtgever meest gunstige regeling te krijgen buiten de gestelde annuleringsvoorwaarden. Inschrijver biedt hier inzicht in middels de managementrapportage.
O8	Kosten voor annulering worden alleen in rekening gebracht indien de accommodatieverschaffer de geannuleerde overnachting of vergadering terecht in rekening brengt. Deze dienen inzichtelijk gemaakt te worden in de managementrapportage en analyse. Op verzoek van opdrachtgever moet de originele factuur van de accommodatie verschaffer aangeleverd worden. Dit zal steekproefsgewijs opgevraagd worden door opdrachtgever.
O9	Indien opdrachtgever buiten openingstijden van inschrijver genoodzaakt is met spoed een hotel- of vergaderaccommodatie te boeken en inschrijver is daarvoor onverhoopt en in strijd met het geëiste onder eis O2 en O3 niet bereikbaar, dient inschrijver ermee akkoord te gaan dat opdrachtgever direct bij de gewenste hotel- of vergaderaccommodatie boekt (buiten inschrijver om).
O10	AANGEPAST Op verzoek van opdrachtgever kunnen extra faciliteiten geboekt worden zoals borrel, gebak, lunch en diner. Wanneer rechtstreeks contact/afstemming tussen contactpersoon ter plaatse en accommodatie leidt tot een verandering van kosten, zoals bij reserveringsbevestiging opgegeven, de verantwoordelijkheid en daaraan gekoppeld nieuwe afspraken komen voor rekening van Opdrachtgever. Deze mutaties komen voor de verantwoordelijkheid van de boeker. Inschrijver neemt uiteindelijk wel de mutatie over ten behoeve van controle van de factuur van accommodatie en eindfactuur aan opdrachtgever. AANGEPAST
O11	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde en geautomatiseerde registratie van de klachtenafhandeling. Het Kadaster stelt hiervoor de volgende minimale eisen: - Klachten worden geregistreerd na melding via de Webshop of de klantenservice van opdrachtnemer; - De geregistreerde klachten worden iedere maand (in de eerste week van de volgende maand) aan de contractmanager en landelijk beheerder van het Kadaster ter beschikking gesteld, alsmede de gekozen oplossing c.q. afwikkeling van de klacht; - Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één (1) werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen naar degene die de klacht heeft ingediend met een passende oplossing.
O12	De contractmanager van het Kadaster ontvangt maandelijks een klachtenrapportage, die ten minste het volgende bevat: - Een nauwkeurige omschrijving van het probleem en/of de klacht; - De datum van aanmelding/registratie; - De wijze van ontstaan; - Wie bij het probleem of de klacht betrokken zijn; - De oplossingsduur; - De status van de klachtafhandeling; - Wat er is gedaan om te voorkomen dat de klacht zich weer voordoet.

6 Technische eisen

T1	Inschrijver dient middels een webtool hotel- en vergaderaccommodaties binnen Nederland te kunnen aanbieden.
T2	De boekingsomgeving van Inschrijver kent uitgebreide zoekopties, waaronder op: - Plaatsnaam en postcode (deze zoekopdracht dient bovenaan te staan); - Binnen een straal van 'plaatsnaam en/of postcode';

	- Prijs; - Aantal zalen en op grootte van zalen; - Aanwezigheid van een milieukeurmerk; - 'Green Key'; - Aanwezigheid van overnachtingsmogelijkheid; - Locatienaam; - Het combineren van meerdere, ten minste twee (2) zoektermen is mogelijk. Zoekresultaten kunnen tijdelijk worden aangemerkt als 'favoriet'. Favorieten worden tenminste één (1) uur bewaard.
T3	Zoekresultaten worden gepresenteerd op basis van zoekopties. Bijvoorbeeld bij prijs, gesorteerd van laag naar hoog. Het bieden van mogelijkheden voor gebruiker om zoekresultaten op andere criteria en sortering te laten presenteren is gewenst. Gebruiker kan een of meerdere zoekresultaten tijdelijk aanmerken als 'favoriet'. Favorieten worden tenminste één (1) uur bewaard.
T4	De boekingsomgeving biedt mogelijkheid om een reservering van elke gewenste duur te maken en om herhaalreservering te doen.
T5	AANGEPAST Boeker heeft de mogelijkheid om bij de reservering één of meer naamgegevens en e-mail-adressen in te vullen van de medewerker(s) voor wie de reservering wordt gedaan. Naar deze e-mailadressen wordt een bevestigings email van de reservering, mutatie of annulering gezonden. Voor een boeking in cc is een emailadres voldoende. AANGEPAST
T6	Bij het doen van een elektronische reservering heeft boeker een opmerkingenveld tot zijn beschikking. Daarin kunnen bijzonderheden met betrekking tot de reservering en/of wensen van de gast worden opgegeven, zoals bijvoorbeeld 'spoed'.
T7	De boekingsomgeving is vrij van reclame en bevat alleen software die functioneel noodzakelijk is om de boekingsomgeving conform eisen te laten functioneren.
T8	Andere websites, anders dan websites van te boeken hotels- en vergader-accommodaties, zijn niet via de website van Inschrijver te benaderen.
T9	Het accommodatieaanbod op de boekingsomgeving is voorzien van duidelijke en actuele foto's.
T10	Op de website van inschrijver blijven de digitale dossiers van boekingen (en annuleringen) minimaal twee (2) jaar beschikbaar ter raadpleging.
T11	Opdrachtnemer dient de persoonsgegevens die hij ontvangt van opdrachtgever zodanig vertrouwelijk te behandelen dat voldaan wordt aan de verplichtingen die op hem rusten als bewerker in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
T12	VERVALLEN Opdrachtnemer dient de door opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens van klanten na gebruik direct te vernietigen en te borgen dat deze uit zijn bestanden zijn verwijderd.VERVALLEN
T13	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat opdrachtgever (indien gewenst) een audit uitvoert op de naleving van de eisen 11 en 12.
	<u>Vergaderaccomodaties</u>
T14	AANGEPAST Wijzigingen in de boekingen, die niet resulteren tot annulering zijn tot het moment van aankomst kosteloos mogelijk. AANGEPAST naar: AD wijzigt deze eis naar conform het gestelde in de UvH-voorwaarden artikel 9 Annuleringen, KHN UVH Nederlands 2017
	<u>Overnachtingen</u>
T15	De webtool van Inschrijver is 24/7 bereikbaar en moet daarom ook 24/7 functioneren. De webtool moet benaderbaar zijn vanuit elke werkplek (ook thuiswerkplekken).



Datum

10 mei 2022

Titel

Programma van Eisen Europese aanbesteding
hotel- en vergaderdiensten

Blad

8 van 16

T16	De webtool moet beschikbaar zijn als mobiele website. Hiermee benaderbaar via diverse mobiele devices. Dit in overleg met opdrachtgever.
T17	De webtool van inschrijver dient te werken onder IE8.
T18	Indien de webtool niet functioneert dient opdrachtgever hiervan een melding te ontvangen via het startscherm van de webtool. Zodra het probleem bekend is, wordt tevens de te verwachten tijd voor de oplossing van het probleem vermeld. Inschrijver maakt bij gunning een calamiteitenplan om bij storingen van de webtool de dienstverlening aan opdrachtgever te kunnen continueren.
T19	Onderhoud en/of aanpassingen aan de webtool vinden plaats buiten kantooruren (tussen 18.00 uur en 7.00 uur) opdrachtgever dient minstens 14 dagen voor het te plegen onderhoud en/of aanpassing te worden geïnformeerd.
T20	Op de boekingsomgeving is duidelijk per te boeken hotelkamer aangegeven: - Wat de prijs van de kamer is voor één (1) nacht; - AANGEPAST Wat het kwaliteitsniveau is van het hotel in aantal sterren volgens Nederlandse Hotel Classificatie (NHC) Koninklijke Horeca Nederland; AANGEPAST - Of het hotel beschikt over een duurzaamheidscertificering (bijv. Green Key, Milieu Keur of Eco Label); - Of het hotel beschikt over een eigen, aan het hotel aangrenzend parkeerterrein of -garage en wat de kosten voor gebruik ervan zijn; - Boekingsomgeving dient in Nederlandse taal weergegeven te worden; - Tijden waarop gasten van het hotel kunnen inchecken en uitchecken.
T21	Het accommodatieaanbod op de boekingsomgeving is voorzien van actuele foto's die een duidelijk beeld geven van het gebouw (buitenzijde), de hotelkamer en badkamer.
T22	Boeker en/of eindgebruiker krijgt, na nadrukkelijk toestemming hiervoor te hebben gegeven, een uitnodiging tot het geven van een review vanuit de inschrijver. Deze review wordt geplaatst onder het betreffende hotel in de webtool. De reviews worden gerapporteerd in de managementrapportage inclusief analyse. AANGEPAST
T23	Het is mogelijk om een groepsreservering te doen. Onder groepsreservering wordt verstaan: gelijktijdige reservering van ten minste tien (10) hotelkamers bij één (1) hotel met een gelijke aankomst- en vertrekdatum en onder identieke voorwaarden. In het reserveringssysteem van Inschrijver moet het mogelijk zijn aan te geven of er lunch, diner of parkeren op rekening aan de orde is.
T24	Een bevestigingsmail van de boeking moet naar het e-mailadres van de boeker en/of de aangegeven overige emailadressen.
T25	Contactgegevens (telefoonnummer en emailadres) van boeker dienen te worden vastgelegd in het boekingssysteem.
T26	De totale prijs per boeking moet zichtbaar zijn voordat de webtool wordt verlaten.
T27	De bevestigingsemail aan de boeker dient altijd het facilitatorbestelnummer en de vooraf ingegeven verplichte velden (minimaal 5 velden) te omvatten.
T28	De gegevensuitwisseling wordt beveiligd (tegen "afluisteren") door gebruik te maken van het HTTPS-protocol.
T29	AANGEPAST Wijzigingen in de boekingen, die niet resulteren tot annulering, zijn tot het moment van aankomst kosteloos mogelijk. Dit is alleen van toepassing als het minder dan 25% qua aantal gebruikers in de boeking betreft. Bij meer dan 25% van het aantal gebruikers dient dit mogelijk te zijn tot 24 uur voor aanvang. AANGEPAST naar AD wijzigt deze eis naar conform het gestelde in de UvH-voorwaarden artikel 9 Annuleringen, KHN UVH Nederlands 2017

7 Commerciële eisen

C1	AANGEPAST Inschrijver factureert maandelijks achteraf door middel van een verzamelnota, nadat opdrachtgever gebruik heeft gemaakt van desbetreffende dienst (geen aanbetalingen). Daarbij levert opdrachtnemer een specificatie van de factuur. De factuur dient te voldoen aan de factuureisen van de Belastingdienst en daarnaast dient het inkoopordernummer op de factuur te worden vermeld. Het inkoopordernummer is het nummer dat door het Kadaster wordt verstrekt. Facturen kunnen digitaal als PDF worden verstuurd aan: crediteurenbeheer@kadaster.nl. In uitzonderlijke gevallen, waarbij het aantal deelnemers het totaal van 50 overschrijdt, acht Opdrachtgever het redelijk en billijk dat Opdrachtnemer tot een maximum van 20% van de totale opdrachtwaarde vooraf mag factureren. Indien Opdrachtnemer hier gebruik van wil maken wordt dit verzoek schriftelijk voorgelegd aan Opdrachtgever. AANGEPAST
C2	Het staat het Kadaster vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot e-facturatie te stellen.
C3	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door het Kadaster gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden weer bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
C4	Opdrachtnemer gaat akkoord met het meewerken aan de eventuele automatisering van de facturatie aan het Kadaster. Opdrachtnemer zal het Kadaster geen kosten in rekening brengen voor de uitvoering van het proces. Kosten als gevolg van deze eis worden in redelijkheid en billijkheid verrekend tussen Opdrachtnemer en inschrijver.
C5	Gedurende de uitvoering van de overeenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden die niet in de Inschrijving opgegeven zijn, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.
C6	Het is inschrijver niet toegestaan om startvergoedingen te vragen aan accommodaties.
C7	De door inschrijver op te geven prijzen, kortingen en tarieven dienen marktconform te zijn.
C8	Lagere prijzen die opdrachtgever vindt of verkrijgt, worden overgenomen door inschrijver indien opdrachtgever de lagere prijs via e-mail aantoonbaar maakt aan inschrijver. Dit houdt in dat inschrijver zijn prijs aanpast op de laagste op internet beschikbare prijs, wanneer: - Opdrachtgever voorafgaand aan het maken van een reservering, een lagere prijs vindt voor de gewenste hotelkamer met gelijke aankomst- en vertrekdatum en onder identieke voorwaarden; - Opdrachtgever binnen ten hoogste 60 minuten na het plaatsen van een reservering, een lagere prijs vindt voor de gewenste hotelkamer met gelijke aankomst- en vertrekdatum en onder identieke voorwaarden.
C9	Bij inschrijver kunnen uitsluitend door opdrachtgever geregistreerde en geautoriseerde boekers bestellen. Bestellingen zonder bestelnummer worden dan ook niet betaald.
C10	Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn alle prijzen inclusief voorkomende kosten die voortvloeien uit het voldoen aan de eisen zoals genoemd in de offerteaanvraag hotel- en vergaderdiensten, inclusief alle overige bijkomende kosten alsmede inclusief alle belastingen behoudens btw.
C11	Inschrijver is verantwoordelijk voor tijdige betalingsverplichting aan derden. Opdrachtgever kan hier niet aansprakelijk voor gesteld worden.
C12	Alle kosten die inschrijver maakt voor het tot stand komen van digitale reservering- en facturatiesystemen en technische systeemkoppelingen tussen systemen van inschrijver en opdrachtgever zullen in redelijkheid en billijkheid worden gedragen tussen Opdrachtnemer en inschrijver.
C13	Inschrijver biedt opdrachtgever middels een digitaal dashboard continue beschikbaarheid over de meest up-to-date informatie.

	Het dashboard bevat zowel overkoepelende informatie alsmede informatie voor de specifieke dienstverlening.
C14	AANGEPAST Inschrijver dient een dashboard beschikbaar te hebben waaruit boeker alle updates kan halen voor zijn/haar boeking. Dit middels signaleringsfunctie richting boeker. Boeker kan, naast altijd een signaal per e-mail, zelf de aanvullende keuze maken op welke manier zij het signaal (sms/whatsapp) binnen kan laten komen. AANGEPAST
C15	Voor het aanbod aan overnachten en vergaderaccommodaties op de boekingsomgeving geldt de laagste prijs. Dat houdt in: - De door Inschrijver gecontracteerde prijs; - Of, wanneer die beschikbaar is en lager dan de gecontracteerde prijs, de Best Available Rate (BAR). De BAR is de best beschikbare prijs van een bepaalde kamer, zaal of zaaltype op een bepaalde datum met een bepaalde aankomst- en vertrektijd en op een bepaald reserveringsmoment.
C16	Opdrachtgever kan inschrijver verzoeken om (nieuwe) accommodaties toe te voegen aan de boekingsomgeving. Nieuwe accommodaties zijn accommodaties waarmee inschrijver nog geen contractuele afspraken heeft.
C17	Inschrijver dient na vijf (5) keer boeken de desbetreffende accommodatie toe te voegen in de webtool. Deze accommodaties dienen ook toegevoegd te worden als er geen contract aan ten grondslag ligt en het verzoek hiervoor vanuit de opdrachtgever is gekomen.
C18	Inschrijver handelt alle mogelijke restitutiezaken af met opdrachtgever op centraal niveau. Het is inschrijver niet toegestaan geldbedragen, gratis overnachtingen of bijv. tegoedbonnen op persoonlijke titel uit te geven.
	<u>Vergaderaccommodaties</u>
C19	AANGEPAST Elke prijs die Inschrijver aanbiedt op zijn website is de prijs voor de huur van de aangeboden vergaderzaal of accommodatie, inclusief gewenste vergaderopstelling en de beschikbare digitale audiovisuele middelen. De eenheid van de prijs (bijvoorbeeld uurprijs en/of prijs per dagdeel) en de naam van de zaal is duidelijk vermeld. Alle prijzen op de boekingsomgeving gelden voor alle boekers van opdrachtgever. Het wisselen van zaalnaam is toegestaan mits de functionaliteit niet veranderd en bij de entree duidelijk wordt verwezen naar de juiste zaalnaam voor desbetreffende vergadering en/of evenement. AANGEPAST
C20	Alle boekingen en extra's dienen duidelijk in de Nederlandse taal en logische volgorde te zijn omschreven qua inhoud. Bijvoorbeeld, waaruit bestaat de lunch of het koffiearrangement. Dit in opbouw van de dagindeling.
	<u>Overnachtingen</u>
C21	Inschrijver hanteert een laagste prijs garantie. Dit houdt in dat inschrijver zijn prijs aanpast op de laagste op internet beschikbare prijs, wanneer: - Opdrachtgever voorafgaand aan het maken van een reservering, een lagere prijs vindt voor de gewenste hotelkamer met gelijke aankomst- en vertrekdatum en onder identieke voorwaarden; - Opdrachtgever binnen ten hoogste 60 minuten na het plaatsen van een reservering, een lagere prijs vindt voor de gewenste hotelkamer met gelijke aankomst- en vertrekdatum en onder identieke voorwaarden.



Datum

10 mei 2022

Titel

Programma van Eisen Europese aanbesteding
hotel- en vergaderdiensten

Blad

11 van 16

8 Eisen met betrekking tot informatiebeveiliging

Let op: Indien Inschrijver zelf niet over de informatiebeveiligingseisen beschikt conform de door het Kadaster gestelde eisen, maar de hostende/beherende partij wel aan de Kadaster informatiebeveiligingseisen voldoet dan is dat ook goed.

1. Er is een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld door Opdrachtnemer. Dit beleid is vastgesteld door de leiding van Opdrachtnemer en bevat de volgende onderdelen:
 - (a) De internationaal geaccepteerde norm (minimaal ISO 27001 of vergelijkbaar) die wordt gebruikt voor informatiebeveiliging.
 - (b) De frequentie waarmee het informatiebeveiligingsbeleid wordt geëvalueerd (minimaal jaarlijks).
 - (c) Activiteiten ter bevordering van het informatiebeveiligingsbewustzijn bij de medewerkers (minimaal jaarlijks).
2. Binnen de organisatie van de Opdrachtnemer zijn de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden voor het risicobeheer, Informatiebeveiliging en compliance vastgesteld en belegd.
3. Medewerkers van Opdrachtnemer die toegang hebben tot data van het Kadaster zijn gescreend voor hun functie (VOG met minimaal functieaspecten 11, 12, 13 of minimaal gelijkwaardig).
4. Opdrachtnemer heeft zelf gedragsregels voor acceptabel gebruik van eigen bedrijfsmiddelen en alle medewerkers worden hier minimaal jaarlijks op gewezen.
5. Data van het Kadaster wordt na beëindiging van gebruik of een defect aantoonbaar middels een bewijs van een derde partij of eigen vernietigingsprocedure ontoegankelijk gemaakt.
6. Opdrachtnemer ondersteunt inloggen middels multi factor authenticatie (MFA) en voldoet minimaal aan het wachtwoordbeleid van het Kadaster:
 - (a) Lengte: minimaal 12 karakters
 - (b) Wachtwoordhistorie: wachtwoorden worden niet hergebruikt
 - (c) Complexiteitseis: minimaal kleine letters, hoofdletters en cijfers
 - (d) Wachtwoordleeftijd: maximaal 1 jaar
 - (e) Maximale sessieduur: 10 uur
 - (f) Vergrendeling bij inactiviteit: na 30 minuten.
7. Opdrachtnemer biedt API's (minimaal SAML 2.0, OpenID Connect of OAuth 2.0) t.b.v. het aansluiten op het identity managementsysteem (IDM) van het Kadaster of ondersteunt inloggen middels multi factor authenticatie (MFA).
8. Medewerkers van Opdrachtnemer hebben enkel toegang tot Kadaster data op need-to-know basis. De lijst met medewerkers van Opdrachtnemer met toegang tot Kadaster data wordt minimaal ieder kwartaal aantoonbaar beoordeeld door Opdrachtnemer en Opdrachtnemer koppelt de resultaten terug aan het Kadaster.
9. Klantenomgevingen van Opdrachtnemer zijn logisch gescheiden en kunnen elkaar onderling niet beïnvloeden als gevolg van verstoringen in de klantomgeving.
10. Opdrachtnemer maakt gebruik van versleutelde verbindingen (bijvoorbeeld door middel van HTTPS, IPSEC VPN, SFTP) en voldoet aan de meest recente TLS richtlijn van het NCSC (Zie 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security' op <https://www.ncsc.nl/>). Kadaster medewerkers hebben toegang tot de service op basis van een beveiligde verbinding (bijvoorbeeld HTTPS).
11. Niet openbare gegevens inclusief persoonsgegevens worden altijd versleuteld in transport en bij opslag. Versleuteling voor transport is in lijn met de meest recente TLS richtlijn van het NCSC (Zie 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security' op <https://www.ncsc.nl/>). Versleuteling in opslag voldoet aan de hedendaagse geaccepteerde standaarden voor versleuteling in opslag.
12. Indien cookies nodig zijn dienen deze versleuteld te worden.
13. Opdrachtnemer heeft de toegang en toegangsbeveiliging tot beveiligde zones ingericht om gebieden te beschermen die vertrouwelijke of geheime informatie en informatieverwerkende faciliteiten bevatten. Het

- aantal beveiligde passages of openingen naar een beveiligde zone wordt beperkt. De toegangen tot de verschillende zones zijn zelfsluitend en de zones zijn van elkaar gescheiden.
14. Opdrachtnemer voert wijzigingen gecontroleerd en beheerst door, zonder daarbij afbreuk te doen aan de continuïteit van de geboden dienstverlening.
 15. Ten behoeve van de afgenomen dienstverlening dient de leverancier gebruik te maken van een gescheiden ontwikkel-, test- en productieomgeving. Wijzigingen worden vooraf getest op een representatieve test en/of ontwikkelomgeving. Bij het ontwikkelen en testen wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van synthetische gegevens. Bij gebruik van productiegegevens worden gevoelige bedrijfsgegevens en herleidbare persoonsgegevens verwijderd of vervangen (anonimiseren of pseudonimiseren).
 16. Opdrachtnemer heeft maatregelen tegen malware geïmplementeerd: systemen en media worden als voorzorgsmaatregel routinematig gescand. Bij scanning wordt onderscheid gemaakt tussen scans bij toegang en routinematige scans:
 - (a) Bij toegang worden bestanden vooraf gescand, waaronder alle bestanden die een netwerk of opslagmedium zijn ontvangen.
 - (b) Bij het downloaden en openen van bijlagen worden de bestanden gescand, voordat deze definitief opgeslagen en daadwerkelijk geopend kunnen worden.
 - (c) Bestanden worden routinematig gescand, minimaal 1x per week om reeds opgeslagen data alsnog te scannen op nieuwe detectiemogelijkheden. Bijvoorbeeld door aangepaste patroonherkenning van het betreffende antimalware pakket of een verbeterde engine van de antimalware software.
 17. Opdrachtnemer heeft een back-up beleid vastgesteld en geïmplementeerd waarin de eisen voor het bewaren en beschermen zijn gedefinieerd. In het back-up beleid wordt minimaal met de volgende eisen rekening gehouden:
 - (a) Dataverlies bedraagt maximaal 28 uur.
 - (b) Hersteltijd van een back-up in geval van incidenten is afhankelijk van het type dienst en is maximaal 16 werkuren (twee dagen van acht uur).
 - (c) De back-ups zijn beschermd tegen ransomware aanvallen (zoals bijvoorbeeld een offline backup).
 18. Belangrijke patches (bij kwetsbaarheden met CVSS-score 9 en hoger) worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een week, geïnstalleerd. Bij softwareontwikkeling moet Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en binnen één dag belangrijke patches kunnen aanleveren.
 19. Het in- en uitgaande dataverkeer van Opdrachtnemer wordt bewaakt en geanalyseerd op kwaadaardige elementen (zoals malware).
 20. Het bewaken en analyseren van het in- en uitgaande dataverkeer van Opdrachtnemer wordt gemonitord door een SIEM en/ of SOC middels detectie-voorzieningen.
 21. Bij elektronische (e-mail)berichten worden de vastgestelde open standaarden tegen phishing en afluisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum Standaardisatie toegepast (zie link: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>).
 22. Opdrachtnemer versleutelt bij communicatie met het Kadaster alle berichten en bestandsuitwisselingsmogelijkheden.
 23. De gangbare principes rondom Security by design (zoals vastgelegd in 'Beleids- en beheersingsrichtlijnen voor de ontwikkeling van veilige software' van het NCSC op <https://www.ncsc.nl>) zijn uitgangspunt voor de ontwikkeling van software en systemen.
 24. Voor acceptatietesten van systemen worden gestructureerde testmethodieken gebruikt. De testen worden bij voorkeur geautomatiseerd uitgevoerd.
 25. Opdrachtnemer heeft een vastgestelde procedure voor beveiligingsincidenten en datalekken, waarin de taken en verantwoordelijkheden staan beschreven. De beschreven taken en bevoegdheden zijn belegd in de organisatie.
 26. Opdrachtnemer stelt zijn medewerkers minimaal jaarlijks op de hoogte van de procedure waarop zij beveiligingsincidenten en datalekken moeten aanmelden.

27. Beveiligingsincidenten en datalekken die impact hebben op de aan het Kadaster aangeboden dienstverlening worden binnen 24 uur gemeld door Opdrachtnemer aan het Kadaster. Het meldpunt is de ServiceDesk. Telefoon: +31 (0)88- 183 21 00, KSD@kadaster.nl
28. Opdrachtnemer heeft continuïteitsplannen voor systemen die de dienstverlening aan het Kadaster betreffen, die jaarlijks worden getest op geldigheid en bruikbaarheid. In de continuïteitsplannen wordt minimaal aandacht besteed aan:
 - a) Identificatie van essentiële procedures voor bedrijfscontinuïteit.
 - b) Wie het plan mag activeren en wanneer, maar ook wanneer er weer gecontroleerd teruggaan wordt.
 - c) Veilig te stellen informatie (aanvaardbaarheid van verlies van informatie).
 - d) Prioriteiten en volgorde van herstel en reconstructie.
 - e) Documentatie van systemen en processen.
 - f) Kennis en kundigheid van personeel om de processen weer op te starten.
29. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor het Kadaster om bewaartermijnen van Kadaster data conform de Kadaster selectielijst in te richten. (Vastgestelde bewaartermijnen conform richtlijnen Kadaster.)
30. Opdrachtnemer rapporteert minimaal jaarlijks schriftelijk over informatiebeveiliging risico's (inclusief kans en impact en genomen beheersmaatregelen) aan het Kadaster.
31. Significante gebeurtenissen die de dienstverlening aan het Kadaster bedreigen worden geïdentificeerd, geregistreerd en geëvalueerd.
32. De locatie van de verwerking van data (daaronder begrepen maar niet beperkt tot: data in rust, productie, back-ups, etc.) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte waar minimaal Europees recht van toepassing is. Voor zover (sub)verwerking plaatsvindt buiten de EER is dat alleen toegestaan op grond van door een bevoegde toezichthoudende autoriteit goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften zoals is bedoeld en voor zover die voldoen aan alle eisen zoals genoemd in artikel 47 Algemene Verordening Gegevensbescherming.
33. De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:
 - * Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3402 T2 of SOC T2);
 - * Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
 - * Een door de Opdrachtnemer ingevulde self assessment van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, waarbij hij aantoont dat de informatiebeveiliging voldoet aan het gestelde normenkader. In het kader van het Pas toe of Leg uit principe dient de Opdrachtnemer afwijking van het genoemde normenkader toe te lichten.
 - * Eigen controles of eigen mededelingen over de BIO/ ISO27001 beveiligingsmaatregelen vastgelegd in een formeel vastgesteld document.

De eventuele kosten voor het aantonen van de toereikendheid en/of het opvolgen van eventuele adviezen zijn voor Opdrachtnemer. De adviezen dienen te worden uitgewerkt in een plan van aanpak en te worden overlegd met het Kadaster. Na akkoord van het Kadaster, voor het uitvoeren van het plan van aanpak, dienen de maatregelen binnen twee (2) maanden geïmplementeerd te zijn tenzij anders overeengekomen. Indien Opdrachtnemer niet kan of niet wenst te voldoen aan de aanbevelingen en adviezen in het auditrapport, heeft het Kadaster de mogelijkheid tot opzeggen van de te sluiten Overeenkomst.

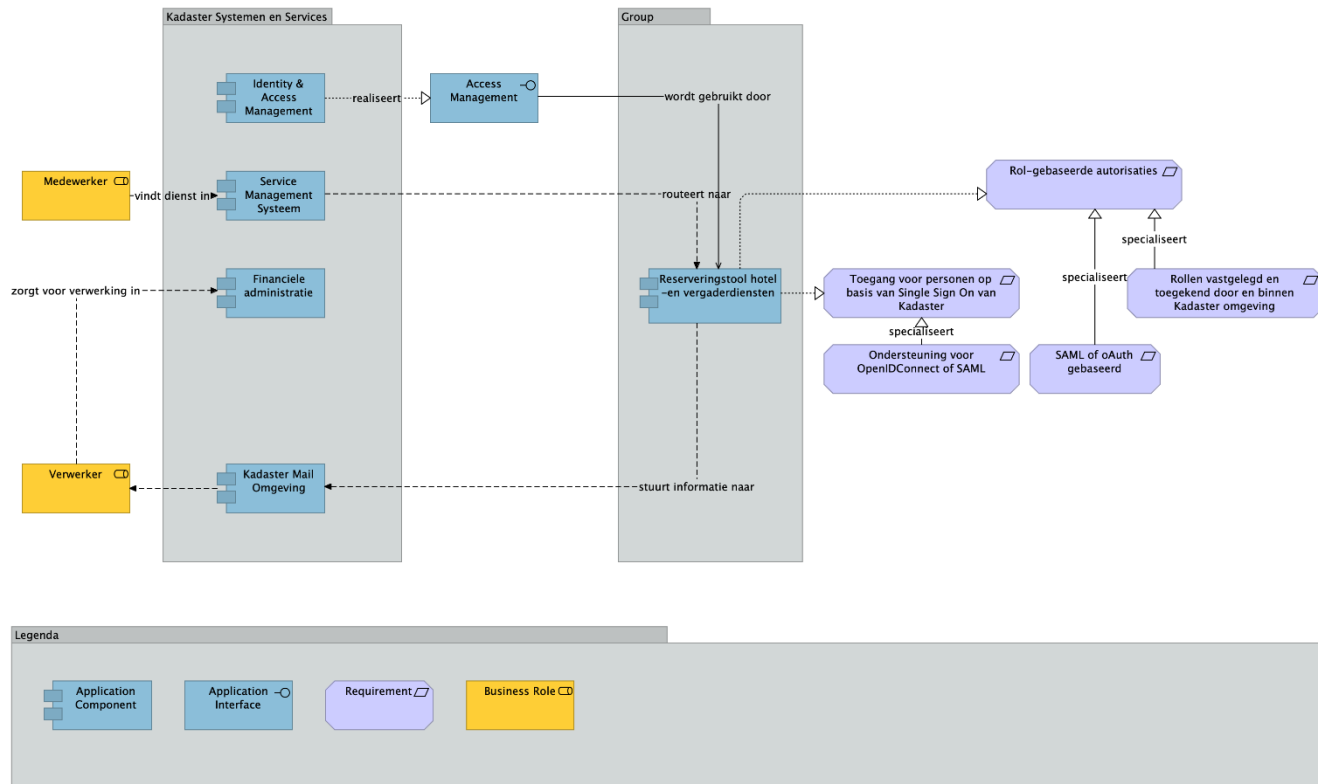
34. Het Kadaster blijft te allen tijde eigenaar van zijn data.
35. Kadaster kan een externe audit, waaronder een penetratietest, laten uitvoeren om te controleren of aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. De kosten voor het eerste externe onderzoek zijn voor Opdrachtnemer. Een audit is niet nodig als Opdrachtnemer door middel van certificering aantoont dat de gewenste betrouwbaarheid van de dienst is geborgd, dan wel aantoont dat een onafhankelijke audit heeft plaatsgevonden en de relevante resultaten deelt met het Kadaster. Indien Opdrachtnemer niet kan of niet wenst te voldoen aan de beveiligingseisen die van toepassing zijn, heeft het Kadaster de mogelijkheid tot opzeggen van de te sluiten overeenkomst.

36. AANGEPAST Opdrachtnemer draagt, na beëindiging van de te sluiten Overeenkomst, de data van het Kadaster in een algemeen geaccepteerd bestandsformaat over en vernietigt de data van zijn eigen systemen met inachtneming van de wettelijke bewaartermijn(en).AANGEPAST
37. De oplossing biedt beveiligde API's om het systeem te integreren met Kadaster systemen (ondersteunende protocollen zijn SOAP, sFTP en REST, met voorkeur voor REST met OAuth).
38. De oplossing voldoet aan de verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie (<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>).
39. De locatie van de verwerking van data (daaronder begrepen maar niet beperkt tot: data in rust, productie, back-ups, etc.) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte waar minimaal Europees recht van toepassing is. Voor zover (sub)verwerking plaatsvindt buiten de EER is dat alleen toegestaan op grond van door een bevoegde toezichthoudende autoriteit goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften zoals is bedoeld en voor zover die voldoen aan alle eisen zoals genoemd in artikel 47 Algemene Verordening Gegevensbescherming.

9 Eisen met betrekking tot de Webshop en de beheeromgeving

In het gewenste proces van bestellingen tot afhandeling van verplichtingen, worden bestellingen gedaan in de Webshop van Opdrachtnemer. Vereist is dat er gebruik wordt gemaakt van Single Sign-on integratie op basis van de hieronder opgesomde non-functionele eisen.

- Gebruikers krijgen rol-gebaseerde autorisaties, waarin wordt vastgelegd wat een bepaalde rol mag doen (functie) en wat een bepaalde rol mag zien (data);
- Het management en gebruik van rol-gebaseerde autorisaties dient te voldoen aan de eisen, zoals gesteld in de hieronder opgesomde non-functionele eisen;
- Informatieuitwisseling rond orders alsmede rapportages blijft via e-mail verlopen. Dit moet expliciet via Kadaster e-mail adressen verlopen, dus in het kadaster.nl domein.



Figuur 1: Gewenste architectuur inrichting Webshop/Reserveringstool op hoofdlijnen.

40. De Webshop ondersteunt Single Sign-on door integratie met de Kadaster Identity & Access Provider.
41. De integratie van de Kadaster Identity & Access Provider geschiedt op basis van OpenIDConnect of SAML (voorkeur OpenIDConnect).
42. Er is sprake van rol-gebaseerde autorisaties op wat een gebruiker mag doen (functies) en mag zien (data).
43. De rollen en rol toekenningen worden gemanaged binnen de Kadaster omgeving en voorzien aan de Webshop omgeving middels SAML.
44. De WebShop voldoet aan de WCAG 2.1 aa richtlijnen.
45. Voor berichtuitwisselingen tussen Opdrachtnemer en het Kadaster wordt e-mail gehanteerd voor rapportages en verplichtingen. Dit dient afgedwongen een kadaster.nl mailadres te zijn als bestemde.
46. Er dient voldaan te worden aan alle maatregelen zoals deze vereist voortvloeien uit het vereiste BBN 1 niveau en toepasselijke BIV-Classificatie van de betreffende data.