

Bijlage A: Programma van Eisen

Eisen aan de dienstverlening

1. Bij het boeken van hotelaccommodaties biedt Opdrachtnemer Standaard hoteldienstverlening, tenzij anders is overeengekomen. Bij Standaard hoteldienstverlening heeft de gast zelf de keus of gebruik gemaakt wordt van het ontbijt of de parkeerplaats. Maakt de gast er geen gebruik van dan worden deze kosten niet in rekening gebracht.
2. Bij het boeken van vergaderaccommodaties biedt Opdrachtnemer Standaard vergaderdienstverlening, tenzij anders is overeengekomen. De Standaard vergaderdienstverlening is eventueel te boeken in combinatie met Standaard hoteldienstverlening op dezelfde accommodatie.
3. Inschrijver garandeert dat elke hotel- en vergaderaccommodatie in Nederland geboekt kan worden. Ook hotel- en vergaderaccommodaties die geen contractpartner zijn van Inschrijver.
4. Opdrachtnemer voegt op verzoek Opdrachtgever kosteloos nieuwe hotel- en vergaderaccommodaties toe aan de Boekingstool van Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer zal onafhankelijk optreden richting de Bestelgemachtigden van Opdrachtgever. Dit houdt in dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen invloed zal uitoefenen op Opdrachtgever bij de selectie van accommodaties, door bijvoorbeeld - doch niet uitsluitend - het promoten van eventueel aan Opdrachtnemer gelieerde accommodaties. Opdrachtgever heeft de vrije keuze om te bepalen welke accommodatie dient te worden geboekt.

Eisen aan de boeking, wijziging en annulering van hotelaccommodaties

6. Indien een hotelaccommodatie niet tijdig in de Boekingstool van Opdrachtnemer is opgenomen, dan komt de boeking tot stand via de helpdesk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer boekt, na een verzoek van de Bestelgemachtigde, een hotelkamer bij de betreffende accommodatie en verzorgt de resterende onderdelen van het boekingsproces.
7. Van elke boeking van hotelaccommodaties wordt binnen vier (4) uur na boeking een schriftelijke bevestiging gezonden naar de betreffende Bestelgemachtigde. In de boekingsbevestiging staat minimaal vermeld:
 - De naam van de Bestelgemachtigde;
 - de naam of namen van de gast(en);
 - welk werkordernummer het betreft;
 - hoeveel personen het betreft;
 - de aankomst en vertrekdatum;
 - de annuleringsvoorwaarden (annuleringstermijn en annuleringskosten).
8. Bij het boeken van hotelaccommodaties is het mogelijk om een Groepsboeking te doen.
9. Boeken van Standaard hoteldienstverlening zijn via de Boekingstool van Opdrachtnemer te annuleren. Groepsboeken zijn geheel of gedeeltelijk via de Boekingstool van Opdrachtnemer te annuleren.

10. Opdrachtnemer brengt annuleringskosten alleen in rekening als de betreffende hotelaccommodatie annuleringskosten in rekening brengt voor annulering of no-show.

Eisen aan de boeking, wijziging en annulering van vergaderaccommodaties

11. Indien een vergaderaccommodatie niet tijdig in de Boekingstool van Opdrachtnemer is opgenomen, dan komt de boeking tot stand via de helpdesk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer boekt, na een verzoek van de Bestelgemachtigde, een vergaderaccommodatie en verzorgt de resterende onderdelen van het boekingsproces.
12. De helpdesk van Opdrachtnemer adviseert op verzoek van Bestelgemachtigden bij het zoeken van unieke of niet Standaard vergaderdienstverlening. Opdrachtnemer stuurt na het verzoek van Bestelgemachtigde uiterlijk binnen drie (3) werkdagen één (1) tot drie (3) offertes via e-mail aan Bestelgemachtigde.
13. Van elke boeking van vergaderaccommodaties levert Opdrachtnemer binnen vier (4) uur een schriftelijke bevestiging van de boeking aan één of meer bij de boeking opgegeven e-mailadressen. In de boekingsbevestiging staat minimaal vermeld:
- naam van de Boekingsgemachtigde;
 - naam van de contactpersoon voor de vergadering of evenement;
 - welk werkordernummer het betreft;
 - naam en datum van de vergadering of evenement;
 - aanvangs- en eindtijd;
 - aantal geboekte zalen;
 - aantal deelnemers;
 - verzorging, zoals banqueting, audiovisuele middelen en/of hotelovernachtingen (indien van toepassing);
 - overige specificaties van de boekingen, zoals bijv. een vergaderopstelling;
 - annuleringsvoorwaarden (annuleringstermijn en annuleringskosten).
14. Aanvullingen of wijzigingen op de Standaard vergaderdienstverlening kan Bestelgemachtigde rechtstreeks met een vergaderaccommodatie afstemmen. Deze aanvullingen of wijzigingen worden verwerkt in de boeking via de Boekingstool of doorgegeven aan de helpdesk van Opdrachtnemer.
15. Boeking van vergaderaccommodaties zijn via de Boekingstool van Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk te annuleren.
16. Alle boekingen van vergaderaccommodaties zijn in ieder geval tot vier (4) weken voor de uitvoeringsdatum kosteloos te annuleren.
17. Alle boekingen van een enkele geboekte zaal ter grootte van maximaal tien (10) personen zijn in ieder geval kosteloos tot 24 uur voor het aanvangstijdstip te annuleren.
18. Opdrachtnemer brengt annuleringskosten alleen in rekening als de betreffende vergaderaccommodatie annuleringskosten in rekening heeft gebracht voor annulering of no-show.

Eisen aan de Boekingstool

19. De Boekingstool is in de Nederlandse taal.
20. In de Boekingstool zijn te allen tijde actuele prijzen en beschikbaarheid van hotel- en vergaderaccommodaties zichtbaar. De Bestelgemachtigden kunnen hierin direct een boeking voor

Standaard hoteldienstverlening en Standaard vergaderdienstverlening zetten.

21. In de Boekingstool worden in ieder geval de hotel- en vergaderaccommodaties opgenomen die door Opdrachtgever in de afgelopen 2 jaar minimaal vijf (5) keer per jaar zijn geboekt, indien deze hotel- en vergaderaccommodaties daar nog niet in zijn opgenomen.
22. De hotel- en vergaderaccommodaties in de Boekingstool zijn voorzien van actuele foto's die een duidelijk beeld geven van de accommodatie.
23. In de Boekingstool is per hotelaccommodatie duidelijk aangegeven:
 - De prijs van de Standaard hoteldienstverlening per hotelkamer voor één (1) nacht;
 - De annuleringsvoorwaarden;
 - Het kwaliteitsniveau van de hotelaccommodatie in aantal sterren volgens EHC;
 - Of de hotelaccommodatie beschikt over een duurzaamheidscertificering;
 - Of de hotelaccommodatie beschikt over een parkeergelegenheid.
24. In de Boekingstool is per vergaderaccommodatie duidelijk aangegeven:
 - De prijs van de Standaard vergaderdienstverlening per ruimte per uur, dagdeel (4 uur) en dag (8 uur);
 - De annuleringsvoorwaarden;
 - De faciliteiten en prijs daarvan aanvullend op de Standaard vergaderdienstverlening;
 - Overnachtingsmogelijkheid;
 - Of de vergaderaccommodatie beschikt over een duurzaamheidscertificering;
 - Of de vergaderaccommodatie beschikt over een parkeergelegenheid.
25. De Boekingstool kent de volgende zoekopties:
 - Plaatsnaam of postcode;
 - Parkeergelegenheid;
 - Sterrenclassificatie volgens EHC;
 - Prijs;
 - Duurzaamheidsclassificatie en/of -certificering;
 - Aantal zalen en grootte van zalen (vergaderaccommodatie).
26. De Boekingstool biedt de mogelijkheid om een boeking van elke gewenste duur te maken en om herhaalboekingen te doen.
27. Alleen Bestelgemachtigden mogen boekingen van hotel- en vergaderaccommodaties doen. Alle Bestelgemachtigden krijgen een eigen specifieke inlogcode om toegang te krijgen tot de Boekingstool. Het muteren van Bestelgemachtigden in de Boekingstool geschiedt kosteloos.
28. Bestelgemachtigden kunnen bij een boeking één of meerdere namen en e-mailadressen opgeven van medewerkers voor wie de boeking gedaan wordt. Deze medewerkers krijgen bij boeking, wijziging of annulering een bevestiging naar het opgegeven e-mailadres gestuurd.
29. Bij het maken van een boeking heeft de Bestelgemachtigde een opmerkingenveld tot zijn of haar beschikking. Daarin dient een werkordernummer te kunnen worden ingevuld en bijzonderheden met betrekking tot de boeking en/of wensen van de gast te worden opgegeven. Deze informatie wordt door Opdrachtnemer op de boekingsbevestiging en de factuur vermeldt.
30. Bestelgemachtigde heeft de mogelijkheid om een spoedboeking te doen. Hiervoor is een veld beschikbaar in de Boekingstool.

31. Het is mogelijk om in de Boekingstool alle gemaakte boeking(en) te wijzigen of te annuleren.
32. Iedere Bestelgemachtigde moet zijn of haar eigen bestelhistorie en lopende boekingen in kunnen zien.
33. De Boekingstool bevat een signaleringsfunctie, waarmee de betreffende Bestelgemachtigde wordt geattendeerd op tijdige annulering van de boeking.
34. Aan de Boekingstool worden eisen gesteld ten aanzien van SAAS dienstverlening aan Opdrachtgever. Deze zijn opgenomen in bijlage N Programma van Eisen SAAS dienstverlening.
35. De Boekingstool is vrij van reclame en bevat alleen software die functioneel noodzakelijk is om de Boekingstool conform de eisen uit dit Programma van Eisen te laten functioneren.

Eisen aan de helpdesk

36. De helpdesk van Opdrachtnemer is tenminste telefonisch en per e-mail te bereiken op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur.
37. Het personeel van de helpdesk voldoet minimaal aan de volgende kwalificaties:
 - Goede beheersing van de Nederlandse taal;
 - Ervaring met het maken van boekingen van hotel- en vergaderaccommodaties.
38. Alle gestelde vragen worden binnen vier (4) werkuren door de helpdesk behandeld en inhoudelijk teruggekoppeld aan de Bestelgemachtigde.

Eisen aan personeel, communicatie en managementinformatie

39. Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet ten behoeve van het uitvoeren van de Diensten beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
40. Opdrachtnemer levert ieder kwartaal, voor de 15^e van de eerste maand van het daaropvolgende kwartaal een managementrapportage aan Opdrachtgever, waarin tenminste de volgende gegevens vermeld zijn:
 - Totaal aantal boekingen, uitgesplitst naar duurzame en niet-duurzame hotelaccommodaties en vergaderaccommodaties inclusief cumulatieve kosten daarvan;
 - Totaal aantal annuleringen, uitgesplitst naar duurzame en niet-duurzame hotelaccommodaties en vergaderaccommodaties inclusief cumulatieve kosten daarvan;
 - Cumulatieve omzet excl. en incl. btw;
 - Cumulatieve transactie fee excl. en incl. btw;
 - Totaal aantal klachten en afhandeling daarvan.
41. Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats op twee niveaus:
 - Operationeel met Bestelgemachtigden: dagelijks en ad hoc overleg inzake lopende en toekomstige boekingsopdrachten;
 - Tactisch met contractmanager: half jaarlijks overleg inzake ontwikkelingen, contractuitvoering, managementrapportages, dienstverlening in de praktijk en verbeterafspraken.
42. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, waarin duidelijk staat vermeld op welke wijze een klacht kan worden ingediend, wat de respons- en oplossingstijd is en op welke wijze schriftelijke registratie van de klacht en status van de klachtafhandeling plaats vindt. Voor een klacht geldt een maximale responstijd van 24 uur voor ontvangstbevestiging en een doorlooptijd van maximaal drie (3) werkdagen voor klachtafhandeling.

Eisen aan prijzen van hotelovernachtingen

43. Opdrachtnemer vermeldt in zijn Boekingstool de prijs voor een Standaard hoteldienstverlening.
44. Voor de aangeboden hotelaccommodaties in de Boekingstool geldt de laagste prijsgarantie. De laagste prijsgarantie is de laagst beschikbare prijs van een kamer of kamertype op een bepaald boekingsmoment met een bepaalde aankomst- en vertrekdatum tegen de annuleringsvoorwaarden zoals in de Aanbestedingsdocumenten geformuleerd.

Eisen aan prijzen voor de vergaderaccommodaties

45. Opdrachtnemer vermeldt in zijn Boekingstool de prijs per uur, per dagdeel en per dag voor een Standaard vergaderdienstverlening, inclusief de gewenste vergaderopstelling. De eenheid van de prijs is duidelijk vermeld.
46. Voor de aangeboden vergaderaccommodaties in de Boekingstool geldt de laagste prijsgarantie. De laagste prijsgarantie is de laagst beschikbare prijs van een bepaalde zaal of zaaltype op een bepaald boekingsmoment voor een bepaalde datum, aanvangstijd en tijdsduur.

Eisen aan het verdienmodel voor de Opdrachtnemer

47. Opdrachtnemer hanteert drie soorten vaste transactie fees voor het boeken van een hotelaccommodatie:
 - Transactie fee A voor boekingen tot 10 Standaard hoteldienstverleningen;
 - Transactie fee B voor Groepsboekingen (10 hotelkamers en meer);
 - Transactie fee C voor niet Standaard hoteldienstverlening via de helpdesk.

Transactie fees A, B en C betreffen een vast bedrag dat eenmalig door Opdrachtnemer in rekening mag worden gebracht voor iedere boeking van Opdrachtgever. Onder een boeking wordt verstaan: een opdracht voor één Standaard hoteldienstverlening of een aansluitend aantal overnachtingen hierna in dezelfde hotelaccommodatie.

48. Opdrachtnemer hanteert twee soorten vaste transactie fees voor het boeken van een vergaderaccommodatie:
 - Transactie fee D voor boekingen van een Standaard vergaderdienstverlening via de Boekingstool;
 - Transactie fee E voor boekingen van een Standaard vergaderdienstverlening of andere vergaderaccommodatie via de helpdesk,;

Transactie fees D en E betreffen een vast bedrag dat eenmalig door Opdrachtnemer in rekening mag worden gebracht voor iedere boeking van Opdrachtgever. Onder een boeking wordt verstaan: een opdracht voor huur van een Standaard vergaderdienstverlening of andere vergaderaccommodatie op één dag of dagdeel of een aansluitend aantal dagen of dagdelen, inclusief eventuele bijkomende overnachtingen.

49. Elke mutatie op een boeking en annulering van hotel- en vergaderaccommodaties worden kosteloos verwerkt en zijn inbegrepen in de transactie fee voor de boeking. Dat betekent dat een transactie fee slechts eenmalig per boeking in rekening wordt gebracht.

Een wijziging naar een andere hotel- of vergaderaccommodatie wordt beschouwd als een nieuwe boeking.

50. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een transparante en redelijke behandeling van de hotel- en vergaderaccommodaties. Daartoe zal Opdrachtnemer:
 - Een redelijke marktconforme vergoeding of geen vergoeding vragen voor het opnemen van de hotel- of vergaderaccommodaties in de Boekingstool of via de helpdesk van Opdrachtnemer;

- geen financiële voordelen in ontvangst nemen die samenhangen met het halen van een bepaalde omzet, zogenaamde kick back fee of omzetbonus, voor het omzetdeel dat volgt uit de Raamovereenkomst.

Eisen aan de facturatie

- Opdrachtnemer factureert alleen de kosten van de Standaard hoteldienstverlening aan Opdrachtgever. Kosten van het gebruik van additionele door de hotelaccommodatie geleverde producten en diensten (bijvoorbeeld roomservice, minibar, hotelbar, etc) zijn voor rekening van de gast en worden door de gast bij de hotelaccommodatie voldaan, tenzij bij de boeking toestemming is gegeven door de Bestelgemachtigde om aanvullende diensten op rekening te boeken, tenzij door de Bestelgemachtigde bij de boeking anders is opgegeven.
- Opdrachtnemer factureert alleen de kosten van de Standaard vergaderdienstverlening aan Opdrachtgever. Kosten voor het gebruik van alle andere door de vergaderaccommodatie geleverde producten en diensten (bijvoorbeeld: parkeren) zijn voor rekening van de gast en worden door de gast bij de vergaderaccommodatie voldaan tenzij door de Bestelgemachtigde bij de boeking anders is opgegeven.
- Alle originele facturen van hotel- of vergaderaccommodaties voor boekingen van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer gecontroleerd op juistheid en door Opdrachtnemer aan de hotel- of vergaderaccommodatie voldaan.
- Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf aan Opdrachtgever, na het uitvoeren van de Diensten of bij annulering binnen de niet-kosteloze termijn, op basis van de facturen die Opdrachtnemer heeft ontvangen van de hotel- en vergaderaccommodaties.
- De factuur dient te voldoen aan de eisen zoals gesteld door de Belastingdienst. De factuur bevat daarnaast tenminste de volgende informatie:
 - De Standaard hotel- en/of Standaard vergaderdienstverlening is separaat op de factuur gespecificeerd;
 - De factuur vermeldt per boeking minimaal de naam van de Boekingsgemachtigde, de naam en plaats van de hotel- of vergaderaccommodatie, het werkordernummer en het bedrag van de boeking exclusief btw;
 - Alle bedragen op de factuur zijn vermeld in Euro;
 - De factuur vermeldt een totaalbedrag, zowel exclusief als inclusief btw.
- Opdrachtnemer stuurt gelijktijdig met zijn eigen factuur, tevens de originele factuur van de hotel- of vergaderaccommodatie mee. Dit mag ook een kopie zijn.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor juiste financiële afhandeling jegens Opdrachtgever. Kosten van niet-Standaard hoteldienstverlening of niet-Standaard vergaderdienstverlening die via Opdrachtnemer tot stand zijn gekomen, kunnen nimmer in rekening worden gebracht, tenzij hiervoor door Bestelgemachtigde bij boeking toestemming is gegeven.
- Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de door Opdrachtnemer uitgebrachte factuur, treden partijen in overleg met elkaar voor opheldering. Indien overeenstemming leidt tot aanpassing van de oorspronkelijke factuur, vindt verrekening plaats door middel van een creditnota.
- Opdrachtnemer is in staat elektronische facturen (e-facturen) te versturen. Een e-factuur is een gestructureerd elektronisch bestand dat automatische en elektronische verwerking mogelijk maakt (geen pdf factuur).