

## Bijlage Programma van eisen EA Intermediair Vergader- en trainingsaccommodaties

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>        | <b>Algemene eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 1.1</b>  | Inschrijver gaat ermee akkoord dat aan de in deze Offerteaanvraag genoemde aantallen geen rechten kunnen worden ontleend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 1.2</b>  | Inschrijver voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 1.3</b>  | Inschrijver verklaart bij de uitvoering van de Raamovereenkomst zich volledig en zonder voorbehoud te conformeren aan de Eisen verwoord in de aanbestedingsstukken en haar antwoorden op de gunningscriteria. Alle bij inschrijving ingediende antwoorden op de gunningscriteria maken automatisch en direct deel uit van het programma van eisen.                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 1.4</b>  | Inschrijver is bereid en in staat opdrachten onder de Raamovereenkomst uit te voeren zoals omschreven in de aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 1.5</b>  | Inschrijver dient te melden wanneer blijkt dat Inschrijver voor moment van voorlopige gunning of na definitieve gunning niet meer voldoet aan de gestelde Eisen verwoord in de aanbestedingsstukken en haar gegeven antwoorden op de gunningscriteria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 1.6</b>  | De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 1.7</b>  | Inschrijver is een zelfstandige intermediair die niet in een afhankelijkheidsrelatie staat tot één of meer hotel(s), hotelketen(s) of vergaderaccommodatie(s).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eis 1.8</b>  | Inschrijver handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door SBB aan Inschrijver ter beschikking gesteld, of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Inschrijver bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. SBB behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving. |
| <b>Eis 1.9</b>  | De verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de verwerkersovereenkomst slechts prevaleert boven de raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 1.10</b> | Alle communicatie tussen Inschrijver en de aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 1.11</b> | Inschrijver zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Eis 1.12</b> | Inschrijver verstuurt geen reclamemateriaal naar Opdrachtgever, noch naar medewerkers van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| 2               | <b>Eisen dienstverlening</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 2.2</b>  | Inschrijver voorziet SBB proactief (gevraagd en ongevraagd) van advies gericht op alle facetten van de dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 2.3</b>  | SBB wil via één landelijk reserveringspunt (bereikbaar per telefoon, e-mail en via een online boekingsomgeving) vergaderfaciliteiten kunnen opvragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 2.4</b>  | <p>SBB dient eigen voorkeur op te kunnen geven voor Vergaderlocaties en Hotels in Nederland; ook wanneer deze niet tot het bestand van Inschrijver behoort. Denk hierbij in de breedste zin van het woord aan: hotel- en vergaderlocaties waar mensen met arbeidsbeperking werken, kerken, scholen, familiehotels, bed en breakfast en vakantieparken/vakantiehuisjes.</p> <p>Inschrijver dient alles te kunnen reserveren en de facturatie hiervan via de maandelijks verzamelde factuur af te kunnen handelen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 2.5</b>  | Inschrijver garandeert dat elke accommodatie in Nederland geboekt kan worden. Ook hotels en vergaderaccommodaties die geen contractpartner zijn van Inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 2.6</b>  | Inschrijver bewaakt geldende deadlines van opties en offertes en informeert de boeker indien nodig eenmalig per mail vóór het verlopen van opties en offertes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 2.7</b>  | Maatwerk, bijvoorbeeld een diner in een restaurant of een buitenactiviteit, is mogelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 2.8</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 2.9</b>  | <p>De reservering vindt primair plaats door middel van een online boekingsomgeving dan wel portaal van de Inschrijver met daarin de volgende stappen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inschrijver neemt de complete regie van de boeking uit handen van de boeker (van aanvraag tot en met facturatie);</li> <li>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;</li> <li>3. Boeker vult de aanvraag volledig in. Inschrijver doet onderhandelingen en boeken van de accommodaties. Facturatie na afloop overnachting of bijeenkomst via inschrijver.</li> </ol> |
| <b>Eis 2.10</b> | <p>Inschrijver dient te beschikken over een procedure voor het afhandelen van klachten. SBB stelt hier de volgende minimale eisen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Klachten worden geregistreerd door Inschrijver na melding;</li> <li>➤ De geregistreerde klachten worden ieder kwartaal voorafgaand aan de kwartaalmeeting aan SBB ter beschikking gesteld, die tenminste het volgende bevat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;</li> <li>- Datum van aanmelding en registratie;</li> <li>- Wijze van ontstaan van de klacht;</li> <li>- Wie zijn betrokken bij de klacht;</li> <li>- De oplossingsduur;</li> </ul> </li> </ul>                                                                                              |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- De status van de klachtenafhandeling;</li> <li>- Wat is er gedaan om eenzelfde situatie te voorkomen.</li> </ul> <p>➤ Inschrijver 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 Inschrijver binnen drie (3) werkdagen naar degene die de klacht heeft ingediend met een passende oplossing.</p>                                                                   |
| <b>Eis 2.11</b> | <p>Opdrachtnemer dient per kwartaal aan de contractmanager/contactpersoon van SBB de volgende informatie op te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Overzicht van boekingen, gespecificeerd naar locatie, type arrangement, aantal personen;</li> <li>➤ Kosten en budgethouder;</li> <li>➤ Totale omzet;</li> <li>➤ Overzicht van klachten(afhandeling);</li> <li>➤ Overzicht Prestatie Indicatoren;</li> <li>➤ Overzicht annuleringen conform eis 5.5;</li> <li>➤ No shows conform eis 5.4.</li> </ul>          |
| <b>Eis 2.12</b> | <p>Inschrijver dient een vaste accountmanager aan te wijzen als aanspreekpunt voor de contractmanager/opdrachtgever van SBB.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eis 2.13</b> | <p>Na de start van de overeenkomst vindt overleg plaats tussen de accountmanager van Inschrijver en SBB over de samenwerking en mogelijke verbeteringen en daarnaast mogelijkheden tot kostenbesparingen aan te geven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1e jaar dienstverlening: Per kwartaal</li> <li>➤ 2 en 3e jaar dienstverlening: Per halfjaar</li> <li>➤ 4e jaar: Per jaar</li> </ul>                                                                                                                           |
| <b>Eis 2.14</b> | <p>Met Inschrijver worden, na gunning, een aantal Prestatie Indicatoren (PI's) afgesproken. SBB zal de prestaties van de opdrachtnemer meten aan de hand van deze PI's. De inschrijver moet denken aan de volgende PI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aantal bevestigingen binnen 24 uur werkdagen</li> <li>➤ Managementinformatie conform eis</li> <li>➤ Facturatie conform eis</li> <li>➤ Aantal klachten.</li> </ul> <p>De opdrachtnemer dient mee te werken bij het beoordelen aan de hand van deze PI's.</p> |
| <b>Eis 2.15</b> | <p>Inschrijver dient op werkdagen van maandag t/m vrijdag openingstijden te hanteren van 8.00 uur tot 18.00 uur.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 2.16</b> | <p>Reserveringen die reeds zijn gemaakt voor aanvang van de overeenkomst en na deze aanvang worden geëffectueerd zullen worden gerespecteerd door inschrijver.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Eis 2.17</b> | <p>Indien SBB buiten openingstijden, conform eis 2.15, van Inschrijver genoodzaakt is met spoed een hotel- of vergaderaccommodatie te boeken, dient Inschrijver ermee akkoord te gaan dat SBB direct bij de gewenste hotel- of vergaderaccommodatie boekt (buiten Inschrijver om).</p>                                                                                                                                                                                                                                            |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 2.18</b> | Op verzoek van SBB 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 SBB. 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 SBB. |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3</b>        | <b>Eisen vergader- en trainingsaccommodaties</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 3.1</b>  | Inschrijver is onafhankelijk van de accommodatie en werkt niet voor een bepaalde keten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 3.2</b>  | Inschrijver garandeert geografische dekking binnen Nederland.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 3.3</b>  | Alle locaties dienen door middel van trein en aansluitend openbaar vervoer bereikbaar te zijn. Afstand van de plaats van uitstappen tot de locatie mag niet meer dan 10 minuten te voet bedragen.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eis 3.4</b>  | Alle locaties dienen bereikbaar te zijn per auto en te beschikken over voldoende gratis parkeergelegenheid (inclusief laadpalen voor elektrisch laden van voertuigen) binnen een straal van 10 minuten te voet van de locatie verwijderd. Indien gebruik wordt gemaakt van een betaalde openbare parkeergelegenheid, dient men gratis uitrijkaarten te verstrekken, tenzij u kunt aantonen dat dit echt niet mogelijk is.                                                     |
| <b>Eis 3.5</b>  | Elke accommodatie dient te beschikken over catering mogelijkheden voor lunch en gedurende de dag dienen koude en warme dranken gereserveerd te kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 3.6</b>  | <del>Audiovisuele en/of presentatiemiddelen (conform laatste stand der techniek) dienen kosteloos ter beschikking worden gesteld.</del> <b>Vervallen.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 3.7</b>  | Elke aan SBB aangeboden vergaderruimte dient over daglicht toetreding en klimaatbeheersing te beschikken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 3.8</b>  | Elke accommodatie dient op de dag van de bijeenkomst door middel van een welkomsttekst en bewegwijzering voor de deelnemers naar de vergaderruimte(s).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Eis 3.9</b>  | SBB mag kosteloos eigen presentatie- en audiovisuele middelen in de accommodatie gebruiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 3.10</b> | Inschrijver garandeert dat elke door Inschrijver aangeboden offerte voor vergader- en trainingsaccommodaties minimaal geldig is gedurende een periode van één (1) week na het aanbieden van de offerte.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 3.11</b> | Inschrijver dient van maandag t/m vrijdag binnen 24 uur na ontvangst van een aanvraag de beschikbaarheid van een vergader- of trainingsaccommodatie door te geven via een signaal (mail) aan de boeker van SBB. In uitzonderlijke gevallen dient met spoed (binnen 2 uur) een vergader- en trainingsaccommodatie te worden aangeboden voor dezelfde dag.                                                                                                                      |
| <b>Eis 3.12</b> | 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 met daarin minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contactpersoon van Inschrijver ten behoeve van vragen, problemen of mutaties;</li> </ul> |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bevestiging boeking (aantal personen, datum, tijdstip, arrangement, kostenplaats, en prijs);</li> <li>➤ Locatiegegevens inclusief digitale routebeschrijving (auto en openbaar vervoer);</li> <li>➤ Actuele melding omtrent locatie, zoals wegwerkzaamheden, omleidingen ect.</li> <li>➤ Zaalopstelling;</li> <li>➤ Contactpersoon op de locatie.</li> </ul> |
| <b>Eis 3.13</b> | Inschrijver dient mutaties op boekingen binnen één werkdag te wijzigen en te herbevestigen aan de boeken van SBB via mail, voorzien van aangepaste prijs. Een mutatie zal door SBB per mail bevestigd worden en niet door ondertekening.                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 3.14</b> | Boeker dient eenvoudig inzicht te hebben in vergaderaccommodaties, zoals informatie en locatiegegevens over de vergaderaccommodaties.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 3.15</b> | 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.                                                                                                                                                         |
| <b>Eis 3.16</b> | Inschrijver dient het mogelijk te maken dat een reeks reserveringen gemaakt kan worden door boeker van SBB.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                |                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4</b>       | <b>Eisen hotelaccommodaties</b>                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 4.1</b> | De boekingsomgeving van Inschrijver biedt realtime prijzen en beschikbaarheid waarin actuele prijzen en beschikbaarheid direct inzichtelijk zijn. De boeking wordt direct definitief bevestigd. |
| <b>Eis 4.2</b> | Overnachtingen zijn inclusief ontbijt tenzij bij de boeking door boeker anders wordt aangegeven.                                                                                                |
| <b>Eis 4.3</b> | SBB dient direct via de boekingsomgeving te kunnen boeken.                                                                                                                                      |
| <b>Eis 4.4</b> | SBB ontvangt een bevestiging van hotelovernachtingen op de dag van boeken binnen één (1) uur per signaal (mail/sms/whatsapp) aan de boeker van SBB.                                             |
| <b>Eis 4.5</b> | Boekers dienen eenvoudig inzicht te hebben in hotelaccommodaties zoals kamerbeschrijving, informatie en locatiegegevens over het hotel.                                                         |
| <b>Eis 4.6</b> | In geval van een spoedboeking (op dezelfde dag na 15.00 uur) dient Inschrijver de boeking binnen één (1) uur middels een signaal (mail) te bevestigen.                                          |
| <b>Eis 4.7</b> | De Raamovereenkomst is niet-exclusief. SBB blijft zodoende vrij bij het niet leveren door opdrachtnemer om met andere Ondernemers (raam)overeenkomsten van dezelfde strekking aan te gaan.      |
| <b>Eis 4.8</b> | Inschrijver dient het mogelijk te maken dat meerdere boekingen direct na elkaar gemaakt kunnen worden door boeker van SBB.                                                                      |

|                |                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5</b>       | <b>Commercieel</b>                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 5.1</b> | Inschrijver ontvangt zijn inkomsten uit de Raamovereenkomst uitsluitend op basis van de transactie fee. Dit is een vast bedrag dat de Opdrachtnemer éénmalig voor elke boeking in rekening kan brengen.                                     |
| <b>Eis 5.2</b> | Voor het aanbod aan vergaderaccommodaties geldt de laagste prijs voor zaalhuur. Dit houdt in: De door Inschrijver gecontracteerde prijs of, wanneer die beschikbaar is en lager dan de gecontracteerde prijs, de Best Available Rate (BAR). |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 5.3</b>  | SBB wenst geen facturen te ontvangen van ter plaatse bestelde consumpties of versnaperingen die niet van voorafgaand zijn geboekt. Indien sprake is van verlenging van de zaalhuur is het wel mogelijk extra koffie, thee of water (binnen afgenomen arrangement) te bestellen.                                                                                                                                                  |
| <b>Eis 5.4</b>  | No shows dienen <del>de volgende dag</del> <b>zo snel mogelijk</b> 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.                                                                                                                                         |
| <b>Eis 5.5</b>  | Annuleringsvoorwaarden conform UvH-voorwaarden artikel 9 Annuleringen, KHN UVH Nederlands 2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 5.6</b>  | Inschrijver spant zich tot het uiterste in om bij annuleringen de voor SBB meest gunstige regeling te krijgen buiten de gestelde annuleringsvoorwaarden. Inschrijver biedt hier inzicht in middels de managementrapportage.                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 5.7</b>  | 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. |
| <b>Eis 5.8</b>  | SBB ontvangt de facturen digitaal maandelijks achteraf per kostenplaats (geen aanbetalingen) door middel van verzamelnota's in een nader overeen te komen format dat aansluit op de financiële administratie en kostenplaatsenstructuur van SBB.                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 5.9</b>  | In uitzonderlijke gevallen, waarbij het aantal deelnemers het totaal van 50 overschrijdt, acht Inschrijver het redelijk en billijk dat Opdrachtnemer tot een maximum van 20% van de totale opdrachtwaarde vooraf mag factureren. Indien Inschrijver hier gebruik van wil maken wordt dit verzoek schriftelijk voorgelegd aan SBB.                                                                                                |
| <b>Eis 5.10</b> | Facturen zijn in pdf-format beschikbaar in de online rapportagemodule.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 5.11</b> | De betalingstermijn bedraagt 30 dagen. Automatische incasso is niet van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 5.12</b> | <p>Inschrijver ondersteunt SBB bij de factuurverwerking met aanvullende informatie in de vorm van online beschikbare bijlagen in PDF.</p> <p>Inschrijver draagt zorg voor tijdige beantwoording en verwerking van eventuele factuurvragen, met als doelstelling dat in de volgende maandfactuur correcties zichtbaar zijn.</p>                                                                                                   |
| <b>Eis 5.13</b> | Het staat SBB vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot e-facturatie te stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eis 5.14</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 5.15</b> | Het is Inschrijver niet toegestaan om startvergoedingen te vragen aan accommodaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eis 5.16</b> | Uitsluitend door opdrachtgever geregistreerde en geautoriseerde boekers bestellen bij Inschrijver. Facturen zonder kostenplaats/ budgetcode worden dan ook niet betaald.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eis 5.17</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 5.18</b> | Inschrijver is verantwoordelijk voor tijdige betalingsverplichting aan derden. SBB kan hier niet aansprakelijk voor gesteld worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 5.19</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eis 5.20</b> | Voor het aanbod aan overnachten en vergaderaccommodaties op de boekingsomgeving geldt de laagste prijs. Dat houdt in: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De door Inschrijver gecontracteerde prijs;</li> <li>➤ 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.</li> </ul>                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 5.21</b> | Opdrachtgever kan Inschrijver verzoeken om (nieuwe) accommodaties toe te voegen aan de boekingsomgeving. Nieuwe accommodaties zijn accommodaties waarmee inschrijver nog geen contractuele afspraken heeft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eis 5.22</b> | Inschrijver dient na vijf (5) keer boeken de desbetreffende accommodatie toe te voegen in de online boekingsomgeving. Deze accommodaties dienen ook toegevoegd te worden als er geen contract aan ten grondslag ligt en het verzoek hiervoor vanuit de SBB is gekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 5.23</b> | Inschrijver handelt alle mogelijke restitutiezaken af met SBB op centraal niveau. Het is inschrijver niet toegestaan geldbedragen, gratis overnachtingen of bijv. tegoedbonnen op persoonlijke titel uit te geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eis 5.24</b> | <b>Vergader- en trainingsaccommodaties</b><br>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) <b>en bij voorkeur de naam van de zaal</b> is duidelijk vermeld. Alle prijzen op de boekingsomgeving gelden voor alle boekers van SBB. 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. |
| <b>Eis 5.25</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6</b>       | <b>Eisen online boekingsomgeving</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 6.1</b> | Inschrijver beschikt over een online boekingsomgeving met daarin een boekingssysteem waarin gemachtigde medewerker zelf locaties kan bekijken op basis van selectiecriteria, actuele prijzen en beschikbaarheid en zelf aan kan geven van welke locatie(s) hij/zij offertes wenst te ontvangen. |
| <b>Eis 6.2</b> | De boekingsomgeving van Inschrijver kent uitgebreide zoekopties, waaronder op:                                                                                                                                                                                                                  |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plaatsnaam, postcode, provincie en regio (denk bij regio aan aaneengesloten geografisch gebied met een bepaald taalkundig, cultureel, demografisch en/of institutioneel karakter, al dan niet erkend door de officiële instanties) (deze zoekopdracht dient bovenaan te staan);</li> <li>➤ Binnen een straal van 'plaatsnaam, postcode, provincie en/of regio';</li> <li>➤ Prijs;</li> <li>➤ Aantal zalen en op grootte van zalen;</li> <li>➤ Aanwezigheid van een milieukeurmerk;</li> <li>➤ 'Green Key';</li> <li>➤ Aanwezigheid van overnachtingsmogelijkheid;</li> <li>➤ Locatienaam;</li> <li>➤ 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.</li> </ul> |
| <b>Eis 6.3</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 6.4</b>  | De boekingsomgeving biedt de mogelijkheid om een reservering van elke gewenste duur te maken en om herhaalreservering te doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 6.5</b>  | Bij het doen van een reservering via boekingsomgeving heeft boeker een opmerkingenveld tot zijn beschikking. Daarin kunnen bijzondere en aanvullende klantwensen worden opgegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 6.6</b>  | De boekingsomgeving is vrij van reclame en bevat alleen software die functioneel noodzakelijk is om de boekingsomgeving conform eisen te laten functioneren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eis 6.7</b>  | De online boekingsomgeving is benaderbaar zonder dat er software op het netwerk van Aanbestedende Dienst geïnstalleerd hoeft te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 6.8</b>  | Websites, anders dan websites van te boeken hotels- en vergader-accommodaties, zijn niet via de boekingsomgeving van Inschrijver te benaderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 6.9</b>  | De online boekingsomgeving moet voldoen aan de Europese wetgeving voor gegevensbescherming. De webapplicatie voldoet aan Security richtlijnen (ten minste een A-rating op sslabs).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 6.10</b> | Op de website van Inschrijver blijven de digitale dossiers van boekingen (en annuleringen) minimaal twee (2) jaar beschikbaar ter raadpleging.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 6.11</b> | Inschrijver 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 6.12</b> | De gegevensuitwisseling wordt beveiligd (tegen "afluisteren") door gebruik te maken van het HTTPS-protocol.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 6.13</b> | Inschrijver gaat akkoord met het feit dat SBB (indien gewenst) een audit uitvoert op de naleving van de eisen (NR hierboven).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Eis 6.14</b> | De online boekingsomgeving van Inschrijver ten behoeve van het boekingsproces is op 98% van de tijd beschikbaar. Bij storingen of verminderde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | beschikbaarheid van de online boekingsomgeving rapporteert de Inschrijver schriftelijk over de reden en maatregelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 6.15</b> | De boekingsomgeving van inschrijver dient te werken onder IE8. <b>Vervallen.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eis 6.16</b> | Een storing of incident aan de online tool dient binnen vier (4) uur na melding van de storing of het incident zodanig te zijn verholpen dat Opdrachtgever weer kan beschikken over de volledige functionaliteit van de website. Indien dit niet mogelijk blijkt biedt opdrachtnemer een passende (tijdelijke) oplossing om het proces van boeken zo min mogelijk te verstoren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 6.17</b> | Onderhoud en/of aanpassing aan de online boekingsomgeving vinden plaats buiten kantooruren (tussen 20:00 uur en 07:00 uur). SBB dient minsten 14 kalenderdagen voor het te plegen onderhoud en/of aanpassingen te worden geïnformeerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 6.18</b> | De boekingsomgeving dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 6.19</b> | Opdrachtnemer is door middel van een telefonische helpdesk op werkdagen beschikbaar tussen 08:00 uur en 18:00 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 6.20</b> | Het aantal gemachtigde bestellers moet door contactpersoon van SBB kosteloos gewijzigd kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 6.21</b> | Alle bestellers krijgen een eigen specifieke inlogcode om toegang te krijgen tot de online boekingsomgeving en zijn gerechtigd om op meerdere kostenplaatsen te kunnen boeken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 6.22</b> | SBB wijst meerdere super users aan die in de online boekingsomgeving inzicht moeten hebben in alle boekingen van alle bestellers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                 | <b>Eisen boekingsomgeving voor vergader- en trainingsfaciliteiten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 6.23</b> | Het accommodatieaanbod voor vergader- en trainingsfaciliteiten op de boekingsomgeving is voorzien van duidelijke en actuele foto's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 6.24</b> | De boeker kan via de online boekingsomgeving direct een tarief opvragen. Het staat SBB altijd vrij zelf kortingsafspraken met vergaderaccommodaties te maken. Wanneer dit het geval is, dan neemt Opdrachtnemer deze kortingsafspraken over.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eis 6.25</b> | De online boekingsomgeving kent de mogelijkheid om bij de boeking, naast het e-mailadres van de boeker, een extra e-mailadres in te vullen van de persoon voor wie de boeking bestemd is. Deze persoon ontvangt dan een bevestiging en eventueel een routebeschrijving. Ook bij annulering ontvangt de persoon een melding via dit emailadres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                 | <b>Eisen boekingsomgeving voor hotelaccommodaties</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 6.26</b> | Op de boekingsomgeving is duidelijk per te boeken hotelkamer aangegeven: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat de prijs van de kamer is voor één (1) nacht;</li> <li>- Wat het kwaliteitsniveau is van het hotel in aantal sterren volgens Nederlandse Hotel Classificatie (NHC) Koninklijke Horeca Nederland;</li> <li>- Of het hotel beschikt over een duurzaamheidscertificering (bijv. Green Key, Milieu Keur of Eco Label);</li> <li>- Of het hotel beschikt over een eigen, aan het hotel aangrenzend parkeerterrein of -garage en wat de kosten voor gebruik ervan zijn en beschikbaarheid van laadpalen voor elektrische voertuigen;</li> <li>- Boekingsomgeving dient in Nederlandse taal weergegeven te worden;</li> <li>- Tijden waarop gasten van het hotel kunnen inchecken en uitchecken en wat zijn de mogelijkheden buiten deze in- en uitchecktijden.</li> </ul> |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | 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 boekingsomgeving.                                                                                                                                                |
| <b>Eis 6.27</b> | 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 |
| <b>Eis 6.28</b> | <b>Inschrijver ziet toe</b> dat het accommodatieaanbod voor hotelaccommodaties op de boekingsomgeving is voorzien van actuele foto's die een duidelijk beeld geven van het gebouw (buitenzijde), de hotelkamer en badkamer.                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 6.29</b> | Een bevestigingsmail van de hotelboeking moet naar het e-mailadres van de boeker en/of de aangegeven overige emailadressen.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 6.30</b> | Contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres) van boeker dienen te worden vastgelegd in de boekingsomgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Eis 6.31</b> | De totale prijs per boeking moet zichtbaar zijn voordat de boekingsomgeving wordt verlaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |