

## **Programma van Eisen**

### **Vergader- en trainingslocaties**

## Inhoud

Inhoud.....	1
1. Algemene eisen .....	2
1.1. Algemeen .....	2
1.2. Wet- en regelgeving.....	3
1.3. Tarieven en facturatie .....	3
1.4. Communicatie.....	4
1.5. Managementinformatie en KPI's.....	6
1.6. Klachtenregistratie en – afhandeling.....	6
1.7. Implementatie .....	7
2. Dienstverlening .....	8
2.1. Eisen reserveren .....	8
3. Eisen aan zalen en faciliteiten .....	11
4. Exit strategie .....	12

Dit Programma van Eisen maakt onderdeel uit van de Europese aanbesteding voor vergader- en trainingslocaties ten behoeve van Stichting Nidos (hierna: Opdrachtgever). Het Programma van Eisen beschrijft de minimumeisen die van toepassing zijn op deze opdracht. Van deze minimumeisen mag niet worden afgeweken, noch bij inschrijving, noch tijdens de uitvoering van de opdracht, tenzij nieuwe wet- of regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving niet aan deze minimumeisen voldoet, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Vragen over het Programma van Eisen kunnen uitsluitend worden gesteld via de Nota van Inlichtingen. De daarin opgenomen antwoorden en bepalingen prevaleren boven hetgeen in dit document is vermeld.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de inschrijver dit Programma van Eisen te hebben gelezen en begrepen, en onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen te zullen voldoen.

## 1. Algemene eisen

### 1.1. Algemeen

Nummer	Eis
1.	Door een inschrijving in te dienen verklaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle beschreven eisen, voorwaarden en procedures, die aan de opdracht zijn gesteld in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n) en nota('s) van inlichtingen.
2.	Er wordt te allen tijde vertrouwelijk omgegaan met de (bedrijfs-)informatie, gegevens en bestanden van Opdrachtgever door Opdrachtnemer en al haar medewerkers. Dit wordt niet zonder toestemming van Opdrachtgever met derden gedeeld.
3.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen zich als goede Opdrachtnemer en Opdrachtgever gedragen en onthouden zich van handelingen en/of uitspraken die de naam, reputatie of relatie kunnen schaden.
4.	Opdrachtnemer gebruikt, zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, niet de naam of het logo van Opdrachtgever in eigen publicaties, reclame-uitingen of andere openbare uitingen.
5.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever deskundig advies, op proactieve wijze, met betrekking tot de opdracht.
6.	Er geldt geen minimale afnameverplichting gedurende de looptijd van de overeenkomst.

## 1.2. Wet- en regelgeving

Nummer	Eis
7.	Opdrachtnemer dient alle relevante wet- en regelgeving in acht te nemen die van toepassing is op de uitvoering van de opdracht, waaronder (maar niet uitsluitend) de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden en milieubepalingen.
8.	In het kader van de raamovereenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze verwerking gebeurt in overeenstemming met de geldende privacyregelgeving, waaronder de AVG en de Uitvoeringswet AVG (UAVG). Hiervoor wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten als onderdeel van de raamovereenkomst. Deze is als concept bijlage 9 opgenomen.

## 1.3. Tarieven en facturatie

Nummer	Eis
9.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's en exclusief BTW.
10.	Tijdens de contractperiode kunnen de hoeveelheid reserveringen wijzigen. Van Opdrachtnemer wordt een flexibele houding verwacht om in te kunnen spelen op wijzigende aantallen. Aan de opgenomen aantallen in het prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend. Deze zijn indicatief.
11.	Alle prijzen, tarieven en kosten dienen integraal (all-in) te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de leidraad en programma van eisen gestelde eisen en gunningcriteria. All-in prijzen zijn inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en/of zaken, waaronder bijvoorbeeld kosten voor vervoer, verzekeringen, opslagkosten, overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten e.d.. Opdrachtnemer hanteert geen kosten voor onder andere: drempelbedragen, reserveringskosten of factuurkosten. De opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf en niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht. Opdrachtgever accepteert geen meerkosten bij spoedreserveringen.
12.	Facturering vindt plaats na levering. Voor elke opdracht wordt een factuur opgemaakt met minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum;</li> <li>• Vereiste informatie opdrachtgever (zoals kostenplaats en kostendrager);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaalhuur per dagdeel;</li> <li>• Naam reserveerder + locatie;</li> <li>• Prijs per gereserveerde faciliteit (lunch, flipover, AV etc.);</li> <li>• Verschuldigde bedrag exclusief BTW;</li> <li>• KVK-nummer en NAW-gegevens van opdrachtnemer.</li> </ul> <p>De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een correcte en volledige factuur.</p>
13.	De facturen worden digitaal verstuurd naar <a href="mailto:facturen@nidos.nl">facturen@nidos.nl</a> . In de implementatieperiode wordt de factuurinstructie van Opdrachtgever gedeeld.
14.	Overschrijding van de betalingstermijn van 30 dagen (door bijvoorbeeld vermoedelijke onjuistheid van de factuur) heeft geen invloed op de afgesproken prestaties van Opdrachtnemer.
15.	Opdrachtgever heeft het recht om, bij redelijke twijfel over de product- of marktconformiteit, andere leveranciers te benaderen voor een vergelijkbare offerte ten behoeve van interne toetsing en vergelijking. Bij negatieve uitkomst van deze toetsing zal Opdrachtgever dit signaleren bij Opdrachtnemer om met elkaar in gesprek te gaan over de prijs en het aanpassen hiervan.
16.	Opdrachtgever heeft het recht om, ter controle van de prijsopbouw i.r.t. het opslagpercentage, op ieder moment steekproefsgewijs inkoopfacturen van inschrijver op te vragen.
17.	Door opdrachtnemer aangeboden prijzen zijn niet hoger dan het in het Prijzenblad opgenomen plafondbedrag.

#### 1.4. Communicatie

Nummer	Eis
18.	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
19.	De Opdrachtnemer stelt op werkdagen een klantenservice beschikbaar van 08:30 uur tot 17:00 uur.
20.	Alle communicatie tussen geautoriseerde reserveerders en de servicedesk dient uitsluitend via het reserveringssysteem plaats te vinden.
21.	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Deze persoon is inhoudelijk betrokken bij de uitvoering van de opdracht. Bij afwezigheid van de contactpersoon zorgt de Opdrachtnemer voor tijdige en adequate vervanging. Onder "tijdig" wordt

	<p>verstaan: uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de afwezigheid, of – in geval van onvoorziene omstandigheden – zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na het bekend worden van de afwezigheid. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever schriftelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen op de hoogte van voorgenomen personele wisselingen. De contactpersoon (of diens vervanger) is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 09:00 en 17:00 uur.</p>
<p>22.</p>	<p>De Opdrachtnemer dient minimaal elk kwartaal en voorafgaand aan het halfjaarlijks overleg, een managementrapportage aan te leveren. De rapportage moet digitaal worden aangeleverd en dient zodanig te zijn dat deze eenvoudig te exporteren is naar Excel, zodat verdere analyse en verwerking mogelijk is. De rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reserveringsoverzicht (per reserveerder, locatie en soort reservering (vergadering of training));</li> <li>• Trendanalyse van het aantal reserveringen ten opzichte van voorgaande periodes;</li> <li>• Kwaliteit (o.a. aantal klachten);</li> <li>• Service (o.a. aantal gereserveerde faciliteiten);</li> <li>• Financieel overzicht, uitgewerkt in minimaal:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Totaal bestede bedrag (per periode, cumulatief en per locatie);</li> <li>○ Kosten per soort reservering (vergadering, training) uit de scope;</li> <li>○ Kosten per reserveerder en kostenplaats;</li> <li>○ Vergelijking van trends en ontwikkelingen ten opzichte van vorige periode(n), o.a. op het gebied van soort boeking (training of vergadering), kostenplaats, aantal deelnemers, en het gebruik van catering en vergadermateriaal.</li> </ul> </li> </ul>
<p>23.</p>	<p>Door de landelijke spreiding van Opdrachtgever en de mogelijkheid tot goed contractmanagement, hecht Opdrachtgever grote waarde aan professionele communicatie. Hiervoor dient een overlegstructuur te worden ingericht. Voor heldere afstemming en borging van kwaliteit vinden minimaal de volgende overleggen plaats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwartaaloverleg (met vanuit Opdrachtgever de projectondersteuner F&amp;H): evaluatie n.a.v. voortgang reserveringsproces, klachten, facturatie.</li> <li>• Halfjaarlijks overleg (met vanuit Opdrachtgever de contractmanager): kwaliteit dienstverlening, bespreking rapportages, KPI's, innovatie en ontwikkelingen.</li> <li>• Jaarlijks overleg (met vanuit Opdrachtgever de contracteigenaar): evaluatie dienstverlening (financieel en kwaliteit)</li> </ul> <p>De agenda (voorafgaand), verslaglegging en actielijsten zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en worden binnen vijf werkdagen na een overleg gedeeld met de Opdrachtgever. Data en tijdstippen worden geïnitieerd door Opdrachtnemer. Data en tijdstippen komen in samenspraak</p>

	tot stand. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer leveren input voor de agenda's. De, in samenspraak vastgestelde, agenda's worden minimaal één (1) week voordat de bespreking plaatsvindt door opdrachtnemer aan de contactpersonen* van opdrachtgever toegestuurd.
24.	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing – en acquisitieactiviteiten binnen de organisatie van Opdrachtgever, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van de Opdrachtgever.

### 1.5. Managementinformatie en KPI's

Nummer	Eis
25.	<p>Uiterlijk één maand na de start van de raamovereenkomst worden in overleg met Opdrachtgever KPI's vastgesteld, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid;</li> <li>• Klachtafhandeling over reserveringsplatform en vergader- en trainingslocaties (snelheid en klanttevredenheid);</li> <li>• Beschikbaarheid reserveringsplatform;</li> <li>• Bereikbaarheid klantenservice.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer monitort en rapporteert deze KPI's elk kwartaal. Deze rapportages worden binnen tien werkdagen na het einde van het kwartaal door opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt. Bij afwijkingen KPI's levert opdrachtnemer een plan van aanpak aan en krijgt maximaal vier weken voor herstel.</p>
26.	<p>Ten behoeve van de opdracht wordt gestreefd naar optimale samenwerking, waarbij de inhoud van de raamovereenkomst, de nota van inlichtingen, dit aanbestedingsdocument, de inkoopvoorwaarden en de inschrijving van Opdrachtnemer nageleefd wordt. Ter voorkoming van het niet naleven van de inhoud door Opdrachtnemer, behoudt Opdrachtgever het recht om het 'formulier verstoring dienstverlening' (zie bijlage 10) aan te leveren. Wanneer drie keer het formulier aangeleverd wordt, wordt een passend kortingspercentage toegepast. In de implementatieperiode wordt in samenspraak het proces hiervoor vastgelegd.</p>

### 1.6. Klachtenregistratie en – afhandeling

Nummer	Eis
27.	Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure, die bij implementatie schriftelijk met Opdrachtgever wordt gedeeld.
28.	Een medewerker van Opdrachtnemer is voor het registreren en afhandelen van klachten bereikbaar per telefoon en e-mail op werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur.

29.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen en klachten over het bestelproces en de reserveringen. Dit proces verloopt digitaal, aan de hand van de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstoringen of klachten zonder spoed worden binnen vier werkdagen hersteld;</li> <li>• Verstoringen of klachten met spoed worden binnen twee werkdagen hersteld;</li> <li>• Van alle ontvangen verstoringen wordt op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk teruggekoppeld wat de status van melding is;</li> <li>• Alle klachten en meldingen die door Opdrachtgever worden gemeld, worden door Opdrachtnemer geregistreerd. De melder ontvangt een bevestiging van de melding per e-mail zodra de melding is geregistreerd;</li> <li>• In de managementrapportage zijn het overzicht en de analyse (met onder andere de gemiddelde frequentie, aard van binnenkomende klachten en andere waargenomen trends) van de klachten opgenomen;</li> <li>• De melder van opdrachtgever krijgt te allen tijde terugkoppeling over de status van de melding, terugkoppeling dat deze afgehandeld is en op welke wijze.</li> </ul>
-----	--

### 1.7. Implementatie

Nummer	Eis
30.	<p>De implementatie van de raamovereenkomst start direct na de definitieve gunning. <b>Het gebruik van de dienstverlening start per 1-1-2026. Indien nodig kan in overleg een tijdelijke tussenoplossing worden ingericht om de dienstverlening te waarborgen totdat de volledige implementatie is afgerond.</b> <del>ingang van de contractdatum, welke tevens de uiterste termijn is voor de volledige en tijdige afronding van de implementatie namelijk 1-1-2026.</del></p>
31.	<p>Opdrachtnemer stelt één week na definitieve gunning van de opdracht in overleg met Opdrachtgever een implementatie – en communicatieplan op. Hierin zijn in ieder geval de volgende onderwerpen opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectleider namens Opdrachtnemer;</li> <li>• Samenstelling projectteam van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever;</li> <li>• Beoogde resultaten;</li> <li>• Activiteiten en bijbehorende planning voor implementatie en communicatie;</li> <li>• Randvoorwaarden voor een succesvolle uitvoering van de implementatie;</li> <li>• Communicatieplan.</li> </ul>

	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opstelling, bewaken en uitvoering van het plan. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever kan worden gestart met de implementatie.
32.	Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen voor de implementatie of andere bijbehorende onderdelen.

## 2. Dienstverlening

### 2.1. Eisen reserveren

Nummer	Eis
33.	<p><b>Annuleringsvoorwaarden:-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij annulering tot 14 kalenderdagen voor de ingangsdatum worden er geen kosten in rekening gebracht;</li> <li>- Bij annulering tot 13 kalenderdagen voor de ingangsdatum, 15% van de reserveringswaarde;</li> <li>- Bij annulering tot 7 kalenderdagen voor de ingangsdatum, 25% van de reserveringswaarde;</li> <li>- Bij annulering tot 3 kalenderdagen voor de ingangsdatum, 50% van de reserveringswaarde;</li> <li>- Bij annulering tot 24 uur of minder voor de ingangsdatum, 100% van de reserveringswaarde.</li> </ul> <p>Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze namens de opdrachtgever onderhandelt over zo gunstig mogelijke voorwaarden, met als uitgangspunt de in de aanbestedingsstukken genoemde termijnen.</p> <p>Annuleringen mogen vanuit Opdrachtgever gedaan worden door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het account dat heeft gereserveerd</li> <li>- De servicedesk Facilitair &amp; Huisvesting</li> <li>- De contractmanager Facilitair &amp; Huisvesting als eindverantwoordelijke van het contract</li> </ul>
34.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een transparante en gestructureerde registratie van alle autorisatieverzoeken buiten het kader, inclusief de datum van aanvraag, de details van de reservering, de naam van de aanvrager, de status van het verzoek (in behandeling, goedgekeurd,

	afgekeurd), de datum van goed- of afkeuring, en de verantwoordelijke binnen de servicedesk van de Opdrachtgever. <del>De volledige bestelhistorie en alle bijbehorende autorisatiebestuiten dienen inzichtelijk te zijn via een beheerdersaccount voor de Opdrachtgever.</del>
35.	Bij ingebruikname van het reserveringssysteem verstrekt Opdrachtnemer duidelijke instructies aan Opdrachtgever over het reserveringsproces, het gebruik van kostenplaatsen, goedkeuringsprocedures en contact met de klantenservice. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het delen van deze instructies met de medewerkers. De instructie wordt minimaal digitaal aangeboden. Op verzoek verzorgt Opdrachtnemer een aanvullende toelichting aan de servicedesk en coördinator van de servicedesk van Opdrachtgever.
36.	Het reserveringssysteem is: 24/7 beschikbaar via een beveiligde verbinding en device-onafhankelijk toegankelijk via desktop, tablet en smartphone.
37.	Het reserveringssysteem is intuïtief en gebruiksvriendelijk ingericht, met een duidelijke navigatiestructuur en zoekfunctie. Medewerkers van opdrachtgever moeten zonder technische kennis zelfstandig kunnen navigeren. Het reserveringssysteem biedt daarnaast de mogelijkheid om locaties te filteren aangeboden faciliteiten.
38.	De Opdrachtnemer dient in het reserveringssysteem voor elke locatie de volledige en actuele specificaties te tonen, tenminste vallen hier de te reserveren faciliteiten, zaalopstelling, bereikbaarheid met OV en auto, en foto van de zaal onder. Deze informatie moet direct zichtbaar en toegankelijk zijn voor de reserveerders zonder extra handelingen, zoals inloggen of downloaden van bijlagen.
39.	Het reserveringssysteem is beschikbaar in de Nederlandse taal.
40.	De Opdrachtnemer levert binnen kantoortijden technische ondersteuning bij eventuele stringen of vragen.
41.	Het reserveringssysteem ondersteunt goedkeuringsflows voor reserveringen die door Opdrachtgever opgestelde kaders overschrijven, waarbij expliciete goedkeuring vanuit een leidinggevende nodig is. Binnen deze flow zit een notificatiemail naar de leidinggevende.
42.	Het reserveringssysteem werkt op basis van persoonlijke bestelaccounts. Iedere reserveerder logt in met een eigen account, waarmee reserveringshistorie (tot minimaal een jaar terug), <del>autorisatie-instellingen</del> en kostenplaatsgegevens kunnen worden beheerd, inclusief een logboek of overzicht van activiteiten per account. Wachtwoorden moeten standaard automatisch periodiek worden gewijzigd volgens een door Opdrachtgever te bepalen interval.

43.	Binnen het reserveringssysteem is er minimaal één beheeraccount waar rapportageopties zitten voor kosten, frequenties en no-shows en die inzicht heeft op zowel toekomstige als verlopen reserveringen.
44.	Beheer van accounts moet via een centraal gebruikersbeheersysteem mogelijk zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt hier zorg voor. Inactieve accounts worden na een vooraf bepaalde periode automatisch gedeactiveerd of verwijderd. Opdrachtnemer stelt hier Opdrachtgever gedurende het proces over op de hoogte.
45.	Voor toegang tot het reserveringssysteem is tweestapsverificatie (MFA) verplicht. Hierbij mag uitsluitend gebruik worden gemaakt van een authenticator-app, zoals Google Authenticator of Microsoft Authenticator. Verificatie via SMS of e-mail is niet toegestaan.
46.	Het reserveringssysteem voldoet aan geldende beveiligingsnormen en verwerkt persoonsgegevens conform de AVG.
47.	<p>Het reserveringssysteem dient te voldoen aan de beveiligingsprincipes en richtlijnen zoals vastgelegd in de meest recente <b>OWASP Top 10</b>. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het implementeren van passende maatregelen om de risico's uit deze lijst te mitigeren en garandeert dat het reserveringssysteem vrij is van de meest voorkomende kwetsbaarheden zoals beschreven door OWASP.</p> <p>Periodieke (minimaal jaarlijkse) beveiligingstests en kwetsbaarheidsscans dienen te worden uitgevoerd om naleving van deze eis te waarborgen. Resultaten van deze tests worden op verzoek gedeeld met Opdrachtgever.</p>
48.	Het reserveringssysteem maakt gebruik van een geldig SSL-certificaat en behaalt minimaal een score A volgens de SSL Labs-test ( <a href="https://www.ssllabs.com/ssltest/">https://www.ssllabs.com/ssltest/</a> ).
49.	Het reserveringssysteem wordt minimaal eenmaal per jaar en na iedere grote wijziging onderworpen aan een onafhankelijke penetratietest. De resultaten van deze tests worden schriftelijk gedeeld met Opdrachtgever en eventuele geconstateerde kwetsbaarheden worden tijdig verholpen.
50.	Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het tijdig vervangen en het veilig opslaan van de private keys van de SSL-certificaten van het reserveringssysteem. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beveiliging van deze private keys conform geldende best practices en standaarden.
51.	Geplande onderhoudswerkzaamheden aan het reserveringssysteem worden zo veel mogelijk buiten kantooruren uitgevoerd en dienen minimaal 2 tot 3 werkdagen van tevoren schriftelijk te worden aangekondigd aan Opdrachtgever en, indien van toepassing, aan reserveerders.
52.	Het reserveringssysteem wordt zodanig ingericht en ontwikkeld dat deze eenvoudig en kosteloos kan worden gekoppeld aan een OCI-interface

	(Open Catalog Interface), teneinde een toekomstige integratie in een purchase-to-pay traject van Opdrachtgever mogelijk te maken. Opdrachtnemer draagt zorg voor de technische voorbereidingen en documentatie die nodig zijn om deze koppeling te realiseren.
53.	Het reserveringssysteem moet de mogelijkheid bieden om kosteloos een koppeling te realiseren met Microsoft Entra ID ten behoeve van integratie met Active Directory of personeelssysteem. Deze koppeling moet het mogelijk maken om gebruikersauthenticatie en -autorisatie centraal te beheren via de bestaande Active Directory-structuur of personeelssysteem.  Deze koppeling dient bij oplevering functioneel beschikbaar te zijn, zonder dat hiervoor extra licentiekosten of maatwerkontwikkeling vereist zijn.
54.	Het reserveringssysteem geeft automatische e-mail- en push-notificaties bij reservering, wijzigingen en annuleringen.

### 3. Eisen aan zalen en faciliteiten

Nummer	Eis
55.	Voor vergader- en trainingslocaties gelden de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillende cateringopties (o.a. halal lunch, vegetarische lunch, organiseren borrel)</li> <li>• Mogelijkheid tot doorlopend gebruik van koffie, thee en water</li> <li>• Verschillende AV-mogelijkheden (televisie, verrijdbaar digibord etc.)</li> <li>• Gebruik van kantoorartikelen (flipover, notitieblokjes etc.)</li> <li>• (Brand)veilig conform wetgeving</li> <li>• Goede klimaatbeheersing en ventilatiemogelijkheid</li> <li>• Snelle en stabiele WiFi verbinding zonder storingen</li> <li>• Voldoende parkeercapaciteit (minimaal 20-30 plekken)</li> <li>• Duidelijke instructie tot toegang of de aanwezigheid van een centrale ontvangstbalie</li> <li>• Mogelijkheid tot op dagdeelbasis te reserveren</li> </ul>
55.	Trainingslocaties dienen te voldoen aan de volgende minimumeisen:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 4 mogelijke locaties binnen een straal van 30 km van de regiokantoren</li> <li>• Capaciteit vanaf 8 personen t/m 100 personen beschikbaar volgens de volgende staffel:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 t/m 14 personen</li> <li>- 15 t/m 29 personen</li> <li>- 30 t/m 49 personen</li> <li>- 50 t/m 100 personen</li> </ul> </li> <li>• Voldoende geluidsisolatie hebben om te voorkomen dat vergaderingen/trainingen worden verstoord door omgevingsgeluid én om te waarborgen dat gesprekken binnen de zaal niet hoorbaar zijn voor personen buiten de ruimte.</li> <li>• Modulair, ergonomisch meubilair om de zaalindeling te veranderen</li> <li>• Optie tot het reserveren van een rustige locatie niet gelegen naast snelwegen of drukke gebieden</li> <li>• Goede bereikbaarheid met OV. Dat wil zeggen een halte (bus, tram of trein) op maximaal 10 minuten wandelen van de locatie.</li> <li>• Mogelijkheid tot uiteengaan in break-out rooms</li> </ul>
	<p>Vergaderlocaties dienen te voldoen aan de volgende minimumeisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capaciteit vanaf 8 personen tot 250 personen beschikbaar volgens de volgende staffel:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 t/m 14 personen</li> <li>- 15 t/m 29 personen</li> <li>- 30 t/m 49 personen</li> <li>- 50 t/m 99 personen</li> <li>- 100 t/m 250 personen</li> </ul> </li> <li>• Modulair meubilair om de zaalindeling te veranderen.</li> </ul>

#### 4. Exit strategie

Nummer	Eis
56.	Bij ontbinding of aflopen van de raamovereenkomst gaat de exit strategie in werking en worden onderstaande eisen doorlopen. De exit strategie

	heeft als doel een ordelijke, efficiënte en wederzijds respectvolle ontbinding van de raamovereenkomst.
57.	<p>Het ontbinden of aflopen van de raamovereenkomst kan plaatsvinden onder de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractuele bepalingen: de overeenkomst kan worden ontbonden conform de bepalingen in bijlage 1 (concept) raamovereenkomst.</li> <li>• Wettelijke kaders: de ontbinding dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.</li> <li>• Schriftelijke kennisgeving: beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en de voorgestelde einddatum.</li> </ul>
58.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorbereiding van de exit wordt door middel van de volgende stappen doorlopen:</li> <li>• Inventarisatie: Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken een overzicht van de huidige afspraken, prestaties, openstaande facturen en eventuele garanties of borgsommen.</li> <li>• Communicatie: Opdrachtnemer stelt een duidelijk communicatieplan op en informeert alle relevante partijen tijdig over de geplande beëindiging.</li> </ul>
59.	<p>De operationele afronding van de exit wordt door middel van de volgende stap doorlopen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorlopen openstaande reserveringen en per reservering besluiten of deze doorgang kan gaan vinden</li> </ul>
60.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen ervoor dat alle openstaande facturen zijn betaald of besproken. Dit wordt binnen de 30 dagen betalingstermijn afgehandeld.
61.	Indien van toepassing draagt de uitgaande Opdrachtnemer zorg voor een soepele overdracht aan een nieuwe Opdrachtnemer.
62.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken.
63.	In het geval van een nieuwe Opdrachtnemer, moet uitgaande Opdrachtnemer continuïteit van de dienstverlening waarborgen tot het moment dat Nieuwe Opdrachtnemer operationeel is.

64.	Opdrachtnemer draagt zorg bij contractbeëindiging voor een soepele overdracht van kennis, gegevens en indien nodig middelen aan de opvolgende leverancier of aan Opdrachtgever.
65.	Opdrachtnemer dient alle data (o.a. reserveringshistorie, klantgegevens en contractafspraken) veilig en volledig digitaal over te dragen aan Opdrachtgever.
66.	Opdrachtnemer dient alle data en vertrouwelijke gegevens die niet van belang zijn voor eigen boekhouding te vernietigen na overdracht. Opdrachtgever dient op de hoogte te worden gesteld van dit proces.
67.	Uitgaande Opdrachtnemer is verplicht om bij beëindiging van de Overeenkomst volledige medewerking te verlenen aan de overdracht van de dienstverlening aan een nieuwe Opdrachtnemer of aan de Opdrachtgever zelf.
68.-	<del>Opdrachtnemer dient uiterlijk drie maanden voor het einde van de Overeenkomst een actueel overzicht te leveren van de aanwezige voorraad op alle beheerde locaties, inclusief artikelcodes, hoeveelheden en rotatiesnelheid.</del>