

BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer bevestigt dat alle in dienst zijnde medewerkers van Opdrachtnemer voldoen aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving.
1.2	Opdrachtnemer gaat akkoord dat het technische en uitvoerende personeel - en dan voornamelijk de personen waarmee de rechtstreekse contacten worden onderhouden – de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst en dat alle (navolgende) correspondentie en documentatie in de Nederlandse taal zal plaatsvinden.
1.3	De Opdrachtnemer dient de volgende diensten op aanvraag te kunnen organiseren: • Vergaderarrangementen: fysiek, digitaal of hybride (deels fysiek in accommodatie en deels thuis/elders) inclusief of exclusief lunch/diner; • Hotelarrangementen, ééndaags en meerdaags (zoals bijeenkomsten of t.b.v. het volgen van cursussen).
1.4	Door of namens het Kadaster overeengekomen prijsafspraken met huidige en toekomstige subcontractanten dienen opgenomen te worden in de boekingstool(s).
1.5	Opdrachtnemer is een zelfstandige intermediair die niet in een afhankelijkheidsrelatie staat tot één of meer hotel(s), hotelketen(s) of vergaderaccommodaties.
1.6	Opdrachtnemer dient te melden wanneer blijkt dat Opdrachtnemer voor moment van gunning of na definitieve gunning niet meer voldoet aan de gestelde eisen en criteria zoals genoemd in de Aanbestedingsdocumenten.
1.7	Bij Opdrachtnemer zijn de taken voor uitvoering, facturering, management-rapportages en accountmanagement intern belegd bij één accountteam, die verantwoordelijk is voor de centrale coördinatie van zowel de voorbereiding en de begeleiding, als de controle en de begeleiding, als de controle op de uitvoering van de dienstverlening. In dit accountteam zijn alle noodzakelijke disciplines vertegenwoordigd (operationeel, commercieel en accountmanagement). De leden van het accountteam hebben een vaste back-up die hen bij afwezigheid kan (kunnen) vervangen. Opdrachtnemer informeert de accountteamleden continu over de ontwikkelingen en afspraken tussen partijen.
1.8	Opdrachtnemer dient op werkdagen van maandag tot en met vrijdag openingstijden te hanteren van 8.00 uur tot 17.00 uur.
1.9	Reserveringen die reeds zijn gemaakt voor aanvang van de Raamovereenkomst en na deze aanvang worden geëffectueerd zullen worden gerespecteerd door Opdrachtnemer.
1.10	Alleen geautoriseerde medewerkers (op dit moment ongeveer 50 gebruikers, waarvan 26 actieve gebruikers) van het Kadaster mogen boekingen en maken bij Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer ontvangt van het Kadaster bij implementatie de benodigde gegevens.
1.11	Op boekingen zijn de Uniforme Voorwaarden Horeca (UVH) van toepassing. Afwijkende voorwaarden m.b.t. boekingen en annuleringen moeten voor bevestiging van de boeking worden gedeeld met het Kadaster. Deze afwijkende voorwaarden prevaleren boven de UVH.
1.12	Opdrachtnemer zet één (1) vast contactpersoon (accountmanager) in die beslissingsbevoegdheid heeft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie en de uitvoering van de Opdracht. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor een vast team contactpersonen.
1.13	Alle administratieve processen (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot aanvragen, bevestigen, rapporteren, annuleren en factureren) vinden digitaal plaats.
2. Basiseisen boekingstool voor hotel- en vergaderdiensten	

2.1	De boekingstool(s) is/zijn specifiek voor het Kadaster ingericht en beschikbaar in de Nederlandse taal.
2.2	De boekingstool(s) biedt/bieden alleen hotel- en vergaderaccommodaties in Nederland aan.
2.3	De Opdrachtnemer zorgt voor een actueel aanbod in de boekingstool(s). Vervallen hotel- en vergaderaccommodaties dienen zo snel mogelijk verwijderd te worden. Het Kadaster verwacht hierin van Opdrachtnemer een proactieve houding.
2.4	In de boekingstool moet het mogelijk zijn dat de Boeker een andere Boeker machtigt om een boeking over te nemen/wijzigen/annuleren.
2.5	In de boekingstool(s) moet ruimte zijn voor het invullen van een inkoopordernummer en ruimte voor het invullen van meerdere kostenplaatsen per boeking.
2.6	Opdrachtnemer dient geen reclamemateriaal naar het Kadaster te versturen.
2.7	Opdrachtnemer adviseert het Kadaster gevraagd en ongevraagd over mogelijkheden op het gebied van product- en procesinnovatie bij de uitvoering van de dienstverlening
2.8	Het Kadaster dient een eigen voorkeur op te kunnen geven voor hotels en vergaderlocaties in Nederland; ook wanneer deze niet tot het bestand van Opdrachtnemer behoort. Te denken valt aan: hotel- en vergaderlocaties die mensen met arbeidsbeperking, in de breedste zin van het woord inzetten, kerken, scholen, familiehotels, bed en breakfast en vakantieparken/vakantiehuisjes. Opdrachtnemer dient alles te kunnen reserveren en de facturatie hiervan via de maandelijkse verzamelfactuur af te kunnen handelen.
2.9	Opdrachtnemer bewaakt geldende deadlines van opties en informeert de Boeker indien nodig eenmalig vóór het verlopen van opties
2.10	Rechtstreeks contact tussen Boeker en de accommodatie om wensen af te stemmen en mutaties door te geven tijdens de uitvoering is toegestaan. En mutaties kunnen worden doorgevoerd in het vooraf bestelde door de contactpersoon ter plaatse.
2.11	De reservering vindt primair plaats door middel van een webtool/ dan wel portaal van de opdrachtnemer met daarin de volgende stappen: 1. Opdrachtnemer neemt de complete regie van de boeking uit handen van de boeker (van aanvraag tot en met facturatie); 2. Opdrachtnemer brengt offertes uit, boeker maakt keuze. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer; 3. Boeker regelt alles zelf met de betreffende hotel- of vergaderaccommodatie (zoeken, onderhandelen, boeken en detailbespreking). Alleen facturatie na afloop overnachting of bijeenkomst via opdrachtnemer).
2.12	Maatwerk, bijvoorbeeld een diner in een restaurant of een buitenactiviteit, is mogelijk.
2.13	Het Kadaster kan Opdrachtnemer verzoeken om (nieuwe) accommodaties toe te voegen aan de boekingsomgeving. Nieuwe accommodaties zijn accommodaties waarmee Opdrachtnemer nog geen contractuele afspraken heeft.
2.14	Opdrachtnemer dient na vijf (5) keer boeken de desbetreffende accommodatie toe te voegen in de boekingstool. Deze accommodaties dienen ook toegevoegd te worden als er geen contract aan ten grondslag ligt en het verzoek hiervoor vanuit het Kadaster is gekomen.
2.15	Indien het Kadaster buiten openingstijden van opdrachtnemer genoodzaakt is met spoed een hotel- of vergaderaccommodatie te boeken en opdrachtnemer is daarvoor onverhoopt niet bereikbaar,

	dient opdrachtnemer ermee akkoord te gaan dat het Kadaster direct bij de gewenste hotel- of vergaderaccommodatie boekt (buiten Opdrachtnemer om).
2.16	De boekingstool van Opdrachtnemer kent uitgebreide zoekopties, waaronder op: • Plaatsnaam en postcode (deze zoekopdracht dient bovenaan te staan); • Binnen een straal van 'plaatsnaam en/of postcode'; • Laagste Prijs; • Aantal zalen en op grootte van zalen; • 'Green Key of andere duurzaamheidskenmerken'; • Aanwezigheid van overnachtingsmogelijkheid; • Locatienaam; • Datum; • Dag/ dagdeel; • Aanwezigheid elektrische laadpalen; • Parkeermogelijkheden. 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.
2.17	Zoekresultaten worden gepresenteerd op basis van zoekopties. Bijvoorbeeld bij prijs, gesorteerd van laag naar hoog. Het bieden van mogelijkheden voor Boeker om zoekresultaten op andere criteria en sortering te laten presenteren is gewenst. Boeker kan een of meerdere zoekresultaten tijdelijk aanmerken als 'favoriet'. Favorieten worden tenminste één (1) uur bewaard.
2.18	De boekingstool biedt mogelijkheid om een reservering van elke gewenste duur te maken en om herhaalreservering te doen.
2.19	Boeker heeft de mogelijkheid om bij de reservering één of meer naamgegevens en e-mailadressen in te vullen van de medewerker(s) voor wie de reservering wordt gedaan. Naar deze e-mailadressen wordt een bevestigingsemail van de reservering, mutatie of annulering gezonden. Voor een boeking in cc is een emailadres voldoende.
2.20	Bij het doen van een digitale reservering heeft boeker een opmerkingenveld tot zijn beschikking. Daarin kunnen bijzonderheden met betrekking tot de reservering en/of wensen van de gast worden opgegeven, zoals bijvoorbeeld 'spoed'.
2.21	De boekingstool is vrij van reclame en bevat alleen software die functioneel noodzakelijk is om de boekingstool conform eisen te laten functioneren.
2.22	Andere websites, anders dan websites van te boeken hotels- en vergader-accommodaties, zijn niet via de website van Opdrachtnemer te benaderen.
2.23	Op de website van Opdrachtnemer blijven de digitale dossiers van boekingen (en annuleringen) minimaal twee (2) jaar beschikbaar ter raadpleging.
2.24	Opdrachtnemer dient de persoonsgegevens die hij ontvangt van het Kadaster zodanig vertrouwelijk te behandelen dat voldaan wordt aan de verplichtingen die op hem rusten als bewerker in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2.25	De boekingstool van Opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar en moet daarom ook 24/7 functioneren. De boekingstool moet benaderbaar zijn vanuit elke werkplek (ook thuiswerkplekken).
2.26	De boekingstool moet beschikbaar zijn als mobiele website. Hiermee benaderbaar via diverse mobiele devices. Dit in overleg met het Kadaster.
2.27	Indien de boekingstool niet functioneert dient het Kadaster hiervan een melding te ontvangen via het startscherm van de boekingstool. Zodra het probleem bekend is, wordt tevens de te verwachten tijd voor de oplossing van het probleem vermeld. Opdrachtnemer maakt bij gunning een

	calamiteitenplan om bij storingen van de boekingstool de dienstverlening aan het Kadaster te kunnen continueren.
2.28	Onderhoud en/of aanpassingen aan de boekingstool vinden plaats buiten kantooruren (tussen 18.00 uur en 7.00 uur) opdrachtgever dient minstens 14 dagen voor het te plegen onderhoud en/of aanpassing te worden geïnformeerd.
2.29	Boeker krijgt, na nadrukkelijk toestemming hiervoor te hebben gegeven, een uitnodiging tot het geven van een review vanuit de opdrachtnemer. Deze review wordt geplaatst onder het betreffende hotel in de boekingstool.
2.30	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 Opdrachtnemer moet het mogelijk zijn aan te geven of er lunch, diner of parkeren op rekening aan de orde is.
2.31	Een bevestigingsmail van de booking moet naar het e-mailadres van de boeker en/of de aangegeven overige emailadressen.
2.32	Contactgegevens (telefoonnummer en emailadres) van boeker dienen te worden vastgelegd in de boekingstool.
2.33	De totale prijs per booking (exclusief de kosten van eventuele zaken op nacalculatie) moet zichtbaar zijn voordat de boekingstool wordt verlaten.
2.34	De bevestigingsemail aan de Boeker dient altijd de vooraf ingegeven verplichte velden (minimaal 5 velden) te omvatten
2.35	De gegevensuitwisseling wordt beveiligd (tegen "afluisteren") door gebruik te maken van het HTTPS-protocol.
3. Aanbod in de boekingstool(s) voor hotel- en vergaderaccommodaties	
3.1	De Opdrachtnemer biedt in de boekingstool(s) bij voorkeur hotel- en vergaderaccommodaties aan die goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer en/of met door derden georganiseerd (groeps-)vervoer. Deze 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. Tevens dienen alle locaties 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. Als laatste is het van belang dat het maximaal 10 minuten reizen is vanaf een intercity station met het openbaar vervoer.
3.2	Het accommodatieaanbod in de boekingstool is voorzien van duidelijke omschrijvingen en actuele foto's.
3.3	Voor het aanbod aan overnachten en vergaderaccommodaties in de boekingstool geldt de laagste prijs. Dat houdt in: • De door Opdrachtnemer gecontracteerde prijs; • Of, wanneer die beschikbaar is en lager dan de gecontracteerde prijs, de Best Available Rate (BAR). De BAR is de best beschikbare prijs van een bepaalde kamer, zaal of zaalttype op een bepaalde datum met een bepaalde aankomst- en vertrektijd en op een bepaald reserveringsmoment
3.4	De boekingstool van Opdrachtnemer biedt realtime prijzen en beschikbaarheid voor hotelaccommodaties waarin actuele prijzen en beschikbaarheid direct inzichtelijk zijn. De booking wordt direct definitief bevestigd.

3.5	Op verzoek van het Kadaster 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 het Kadaster. Deze mutaties komen voor de verantwoordelijkheid van de Boeker. Opdrachtnemer neemt uiteindelijk wel de mutatie over ten behoeve van controle van de factuur van accommodatie en eindfactuur aan het Kadaster.
3.6	Het aanbod in de boekingstool(s) van de Opdrachtnemer kent hotel- en vergaderaccommodaties met verschillende prijs- en kwaliteitsklassen en het aanbod is verspreid door Nederland.
3.7	Op verzoek van het Kadaster en/of advisering Opdrachtnemer kunnen hotel- en vergaderaccommodaties worden aangemerkt als preferred supplier. De Opdrachtnemer onderhandelt met de betreffende preferred supplier over prijsafspraken. Deze dienen als zodanig herkenbaar te zijn in de boekingstool(s)
3.8	Het accommodatieaanbod in de boekingstool is voorzien van actuele foto's die een duidelijk beeld geven van het gebouw (buitenzijde), de hotelkamer en badkamer.
4. Aanvullende eisen boekingstool voor hotelaccommodaties	
4.1	Opdrachtnemer beschikt over een 24/7 noodnummer voor hotelovernachtingen; bijvoorbeeld in geval van overboeking hotel of wanneer een reservering niet bekend is in het hotel.
4.2	Boekers dienen direct via de boekingstool te kunnen boeken.
4.3	Opdrachtnemer bevestigt boekingen van hotelovernachtingen op de dag van boeken binnen één (1) twee (2) uur per signaal (mail/sms/whatsapp) aan de boeker.
4.4	Boekers dienen eenvoudig inzicht te hebben in hotelaccommodaties zoals kamerbeschrijving, informatie en locatiegegevens over het hotel.
4.5	In geval van een spoedboeking (op dezelfde dag na 15.00 uur) dient Opdrachtnemer de boeking binnen één (1) uur middels een signaal (mail/sms/ whatsapp) te bevestigen
4.6	Boeker behoudt, indien Opdrachtnemer niet kan voorzien in de behoefte, de mogelijkheid om zelf een reservering te doen bij een locatie naar keuze. De facturatie verloopt in dit geval niet via opdrachtnemer.
4.7	Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken dat meerdere boekingen direct na elkaar gemaakt kunnen worden door boeker.
4.8	De boekingstool voor hotelaccommodaties heeft een real-time boekingssysteem waarin actuele prijzen en beschikbaarheid direct inzichtelijk zijn. De Boeker kan meteen een definitieve boeking plaatsen
4.9	In de boekingstool voor hotelaccommodaties worden niet anders dan de volgende gegevens meegegeven met de boeking: • naam reiziger; • e-mailadres; • aantal nachten; • afname logies en ontbijt; • locatie; • aankomstdatum; • vertrekdatum; • toeristenbelasting; • eventuele parkeerkosten;

	• prijs; • annuleringsvoorwaarden.
4.10	De boekingstool voor hotelaccommodaties kent de mogelijkheid om bij de boeking meerdere emailadressen in te vullen, bijvoorbeeld van de Boeker en van de reiziger. Bij annulering ontvangen de ingevulde e-mailadressen een bevestiging van deze annulering.
4.11	Opdrachtnemer levert een boekingstool aan voor het reserveren en boeken van hotelaccommodaties en de daaraan verbonden standaard hotel dienstverlening. Het volledige proces voor hotelaccommodaties bestaat uit selectie, boeking (inclusief wijzigingen en annuleringen), administratieve ondersteuning, klacht- en financiële afhandeling, e-facturatie en ondersteuning via telefoon, chat en/of mail voor de Boekers.
4.12	Onder de standaard hoteldienstverlening wordt door de Opdrachtgever verstaan: • logies in een één- of tweepersoonskamer; • inclusief ontbijt; • inclusief parkeren; • inclusief toeristenbelasting.
4.13	De hotelaccommodaties moeten minimaal voldoen aan het volgende: • minimaal kwaliteitsniveau is vergelijkbaar met de voormalige 3-sterren conform de Europese hotelclassificatie; • in- en uitchecken moet 24/7 mogelijk zijn (inspanningsverplichting); • Mogelijkheid tot diner indien aankomst (laat) in de avond (inspanningsverplichting); • draadloos internet is kosteloos beschikbaar.
5. Aanvullende eisen boekingstool voor vergaderaccommodaties	
5.1	Opdrachtnemer garandeert dat elke door Opdrachtnemer aangeboden offerte voor vergaderaccommodaties minimaal geldig is gedurende een periode van één (1) week na het aanbieden van de offerte.
5.2	Opdrachtnemer dient van maandag t/m vrijdag binnen 24 uur op werkdagen na ontvangst van een aanvraag de beschikbaarheid van de gevraagde vergaderaccommodatie via een signaal (mail/sms/whatsapp) door te geven aan de boeker van opdrachtgever.
5.3	Opdrachtnemer dient aanvragen van maandag t/m vrijdag voor vergaderaccommodaties zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur op werkdagen na ontvangst van een aanvraag, via een signaal (mail/sms/whatsapp) aan de Boeker te beantwoorden met een informatiesignaal en/of een offerte.
5.4	Opdrachtnemer dient in geval van mutaties op boekingen binnen een werkdag vier (4) uur te wijzigen en herbevestigen aan de boeker van opdrachtgever via een signaal (mail/sms/whatsapp).
5.5	Boeker dient eenvoudig inzicht te hebben in vergaderaccommodaties, zoals informatie en locatiegegevens over de vergaderaccommodaties.
5.6	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.
5.7	Boeker dient een reeks reserveringen te kunnen maken.
5.8	Elke prijs die Opdrachtnemer aanbiedt op zijn website is de prijs voor de huur van de aangeboden vergaderzaal of accommodatie, inclusief gewenste vergaderopstelling en de beschikbare digitale audiovisuele middelen. De eenheid van de prijs (bijvoorbeeld uurprijs en/of prijs per dagdeel) en de naam van de zaal is duidelijk vermeld. Alle prijzen op de boekingsomgeving gelden voor alle Boekers van het Kadaster 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.
5.9	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.
5.10	Bij het doen van een aanvraag in de boekingstool, met of zonder opties, ontvangt de Boeker meteen een bevestiging van de aanvraag. De offerte(s) moet(en) binnen 24 uur zijn ontvangen door de Boeker.
5.11	Bij een spoedaanvraag dient de Boeker dit aan te geven bij de aanvraag. Spoed is als het overleg binnen 3 werkdagen plaatsvindt na aanvraag. De boeker belt opdrachtnemer dat er een spoedaanvraag is en de offerte(s) dient/ dienen binnen 6 werkuren te zijn ontvangen door Boeker.
5.12	Het dient mogelijk te zijn om wijzigingen in aantallen personen en maaltijden 24 uur voor aanvang door te geven in de boekingstool voor vergaderaccommodaties. Na 24 uur voor aanvang dienen wijzigingen telefonisch te worden doorgegeven.
5.13	In de boekingstool voor vergaderaccommodaties dient het mogelijk te zijn om dieetwensen door te geven
5.14	Opdrachtnemer levert een boekingstool voor het reserveren en boeken van vergaderaccommodaties en de daaraan verbonden standaard vergaderdienstverlening in combinatie met of zonder hotelovernachting(en). Het volledige proces voor vergaderaccommodaties bestaat uit selectie, boeking (inclusief wijzigingen en annuleringen), administratieve ondersteuning, klacht- en financiële afhandeling, e-facturatie en ondersteuning persoonlijk of via telefoon, chat en/of mail voor de Boekers.
5.15	De vergaderaccommodaties moeten minimaal voldoen aan de onderstaande voorwaarden: • De vergaderopstelling dient indien mogelijk ten alle tijde gewijzigd te kunnen worden op verzoek van het Kadaster; • Er is een werkende stabiele internetverbinding in de vergaderzaal aanwezig; • De vergaderaccommodatie moet geschikt zijn voor BYOD (bring your own device); • Aanwezigheid vergaderfaciliteiten, audiovisuele middelen (beamer, geluid en projectiescherm/LCD-scherm), geluidsinstallatie plus microfoons, vergaderinstallatie, whiteboard/flipover met stiften, extra stroompunten, camera en geluidsfaciliteiten in geval van hybride bijeenkomst, welke middels een keuzemenu in de boekingstool te selecteren zijn; • De vergaderaccommodaties beschikken over cateringservice en/of lunch- en dinermogelijkheden, dit dient zichtbaar te zijn bij het boeken; • De standaard consumpties (koffie/thee/mineraal water) zijn 15 minuten voor aanvang van de bijeenkomst aanwezig; • Aanvulling van standaard consumpties (koffie/thee/mineraal water) en schoon servies zijn 15 minuten voor hervatting van de bijeenkomst na een pauze aanwezig.
6. Prijs en kosten	
6.1	De door opdrachtnemer op te geven prijzen, kortingen en tarieven dienen marktconform te zijn.
6.2	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om startvergoedingen te vragen aan accommodaties.
6.3	Lagere prijzen die opdrachtgever vindt of verkrijgt, worden overgenomen door opdrachtnemer indien het Kadaster de lagere prijs via e-mail aantoonbaar maakt aan opdrachtnemer. Dit houdt in dat opdrachtnemer zijn prijs aanpast op de laagste op internet beschikbare prijs, wanneer:

	- Het Kadaster 120 minuten voorafgaand aan het maken van een reservering, een lagere prijs vindt voor de gewenste hotelkamer met gelijke aankomst- en vertrekdatum en onder identieke voorwaarden; - Het Kadaster binnen ten hoogste 60 minuten na het plaatsen van een reservering, een lagere prijs vindt voor de gewenste hotelkamer met gelijke aankomst- en vertrekdatum en onder identieke voorwaarden.
6.4	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.
6.5	Alle kosten die opdrachtnemer maakt voor het tot stand komen van digitale reservering- en facturatiesystemen en technische systeemkoppelingen tussen systemen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen in redelijkheid en billijkheid worden gedragen tussen Opdrachtnemer en opdrachtnemer Opdrachtgever .
6.6	No shows dienen de volgende dag direct aan de het Kadaster gemeld te worden. Bij een no show mag 100% van de kosten in rekening worden gebracht aan het Kadaster. Deze informatie dient ook te worden meegenomen in de managementrapportage en analyse.
6.7	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 het Kadaster moet de originele factuur van de accommodatie verschaffer aangeleverd worden.
6.8	Voor de dienstverlening van hotelaccommodaties mag de Opdrachtnemer een vaste Boekingsfee per boeking, per persoon in rekening brengen.
6.9	Voor de financiële afhandeling van een boeking voor vergaderaccommodaties die het Kadaster zelf rechtstreeks heeft geboekt mag de Opdrachtnemer eenmalig het bedrag van factuurovername in rekening brengen. Opdrachtnemer mag in dit geval geen opslagpercentage in rekening brengen bij het Kadaster.
6.10	Opdrachtnemer dient in alle gevallen kosteloos zorg te dragen voor betaling van diensten aan hotel- en vergaderaccommodaties waarvoor vooruitbetaling (of op rekening) vereist is.
6.11	Er mogen geen kosten voor wijzigingen en mutaties van boekingen van vergaderaccommodaties in rekening worden gebracht (m.u.v. kosten die verband houden met de annuleringsvoorwaarden van de accommodatie).
6.12	De Opdrachtnemer spant zich in om annuleringskosten tot een minimum te beperken.
6.13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de boekingstool(s). Eventuele upgrades en kosten die nodig zijn om dit te realiseren/ in stand te houden, zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
6.14	Het verdienmodel van de Opdrachtnemer is transparant. Op verzoek van het Kadaster geeft Opdrachtnemer inzage in de onderliggende administratie.
6.15	De vaste boekingsfee voor hotel- en vergaderaccommodaties kan, voor het eerst met ingang van 1 januari 2027 en éénmaal per jaar gewijzigd worden op basis van maximaal het volgende CBS-indexcijfer: CBS-index Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100, volgens de jaarmutatie van het meest recente definitieve kwartaalcijfer ten opzichte van het kwartaalcijfer in het voorafgaande jaar. Als rekenmethode geldt: $((\text{indexcijfer meest recente definitieve kwartaalcijfer} - \text{indexcijfer oud kwartaal in voorafgaand jaar}) / \text{indexcijfer oud kwartaal in voorafgaand jaar}) \times 100\%$

	Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal twee maanden voor ingangsdatum van de prijsaanpassing schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van het Kadaster. De goedkeuring van het Kadaster behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring door het Kadaster worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.
7. Financieel en Facturatie	
7.1	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf door middel van een verzamelnota, nadat opdrachtgever gebruik heeft gemaakt van desbetreffende dienst (geen aanbetalingen). Daarbij levert opdrachtnemer een specificatie van de factuur. De factuur dient te voldoen aan de factuureisen van de Belastingdienst en daarnaast dient het inkoopordernummer op de factuur te worden vermeld. Het inkoopordernummer is het nummer dat door De opdrachtgever wordt verstrekt. Facturen worden per opdracht digitaal als Pdf-bestand en XML/UBL-bestand (minimaal versie 2.1) verstuurd aan: facturen@kadaster.nl . Een factuur bevat maximaal één (1) inkoopordernummer. In uitzonderlijke gevallen, waarbij het aantal deelnemers het totaal van 50 overschrijdt, acht Opdrachtgever het redelijk en billijk dat Opdrachtnemer tot een maximum van 20% van de totale opdrachtwaarde vooraf mag factureren. Indien Opdrachtnemer hier gebruik van wil maken wordt dit verzoek schriftelijk voorgelegd aan Opdrachtgever.
7.2	Het staat Opdrachtgever vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot e-facturatie te stellen.
7.3	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door De opdrachtgever gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden weer bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
7.4	Opdrachtnemer gaat akkoord met het meewerken aan de eventuele automatisering van de facturatie aan de opdrachtgever. Kosten als gevolg van deze eis worden in redelijkheid en billijkheid verrekend tussen Opdrachtnemer en opdrachtnemer Opdrachtgever .
7.5	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.
7.6	Bij opdrachtnemer kunnen uitsluitend door het Kadaster geregistreerde en geautoriseerde Boekers bestellen. Bestellingen zonder bestelnummer worden dan ook niet betaald.
7.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige betalingsverplichting aan derden. Het Kadaster kan hier niet aansprakelijk voor gesteld worden.
7.8	Opdrachtnemer handelt alle mogelijke restitutie zaken af met het Kadaster op centraal niveau. Het is opdrachtnemer niet toegestaan geldbedragen, gratis overnachtingen of bijv. tegoedbonnen op persoonlijke titel uit te geven.
7.9	De Opdrachtnemer betaalt de hotel- en vergaderaccommodatie(s). De facturering van de hotel- en vergaderaccommodatie(s) plus vaste boekingsfee of opslagpercentage dienen na uitvoering van de dienstverlening plaats te vinden.
7.10	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige factuurafhandeling van hotel- en vergaderaccommodaties die via de Opdrachtnemer worden geboekt.
7.11	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige factuurafhandeling van vergaderaccommodaties die niet via de boekingsstool kunnen worden aangevraagd, maar wel door het Kadaster zijn geboekt i.o.m. de Opdrachtnemer.
7.12	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan op de factuur kredietbeperkingstoeslag te vermelden.

7.13	Vermelde bedragen, zowel in de boekingstools als op de offerte zijn inclusief alle mogelijke bijkomende kosten.
7.14	Alle facturen voor hotelaccommodaties zijn volledig gespecificeerd en voorzien van de originele factuur (in PDF-formaat): • adressering • factuurnummer • factuurdatum • debiteurennummer • naam hotelaccommodatie • datum en aantal nachten • kostenplaats • inkoopordernummer van het Kadaster • naam contactpersoon/reiziger • bedrag hotelaccommodatie (exclusief en inclusief BTW) • vaste boekingsfee.
7.15	Alle facturen voor vergaderaccommodaties zijn volledig gespecificeerd en voorzien van de originele factuur (in PDF-formaat): • adressering • factuurnummer • factuurdatum • debiteurennummer • boekingsnummer • naam accommodatie • datum en dag(deel) • kostenplaats(en) • inkoopordernummer van Opdrachtgever • omschrijving geleverde diensten • (totaal)bedrag vergaderaccommodatie (exclusief en inclusief BTW) • vaste opslagpercentage
8. Managementrapportages	
8.1	Opdrachtnemer stelt kosteloos via zijn platform aan het Kadaster accounts beschikbaar voor het zelf samenstellen van managementrapportages
8.2	In de managementrapportages dient met betrekking tot de hotelaccommodaties onderstaande te worden opgenomen (indien van toepassing): • dossiernummer • datum aanvraag/boeking • naam hotelaccommodatie, bijbehorende keten • kostenplaats(en) en bijbehorende locatie van Opdrachtgever • naam Boeker Opdrachtgever • naam reiziger • aantal boekingen • geannuleerde boekingen • no-shows • percentage Green Key accommodaties

8.3	In de managementrapportages dient met betrekking tot de vergaderaccommodaties onderstaande te worden opgenomen (indien van toepassing): • dossiernummer • datum aanvraag/boeking • naam vergaderaccommodatie, bijbehorende keten • kostenplaats(en) en bijbehorende locatie van Opdrachtgever • naam Boeker Opdrachtgever • aantal personen • geaccepteerde boekingen • geannuleerde boekingen • kosten per boeking • totale kosten • annuleringskosten • gerealiseerde besparingen op geaccepteerde boekingen • percentage Green Key accommodaties • gemiste besparingen
9. Klachtenrapportage	
9.1	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenadministratie. Opdrachtnemer bevestigt naar Opdrachtgever binnen 8 werkuren schriftelijk (per email) ontvangst van de klacht en binnen 48 uur schriftelijk (per email) een ingediende klacht inclusief vervolgacties. Een terugkoppeling met daarin de klacht, getroffen maatregelen en eindresultaat worden naar de door de het Kadaster aangewezen contactpersoon (contractbeheerder) verstuurd. Tenslotte dient Opdrachtnemer een registratie van de klachten te voeren en hiervan voorafgaand aan het kwartaalgesprek met de contractmanager en contractbeheerder van het Kadaster een rapportage aan te leveren. Opdrachtnemer hanteert een klachtensystematiek waarmee alle klachten die betrekking hebben op de dienstverlening c.q. de hotel- en vergaderaccommodaties worden vastgelegd, bewaakt en afgehandeld.
9.2	De afhandeling van klachten wordt ondersteund door een klachtenregistratiesysteem met minimaal de volgende functionaliteiten: • Centrale klachtenregistratie met vermelding van datum en tijd. • Ontvangstbevestiging klacht naar melder van de klacht en contractbeheerder van de Opdrachtgever binnen 8 kantooruren, binnen 48 uur terugkoppeling met vermelding van vervolgacties. • Registratie van genomen acties. • Registratie afwikkeling van de klacht inclusief moment en resultaat en correctieve maatregelen om soortgelijke klachten te voorkomen. • Terugkoppeling van genomen acties en resultaten naar melder van de klacht en de contractbeheerder van het Kadaster. • Controle bij de melder van de klacht of de klacht naar verwachting is afgehandeld/opgelost. • Kwartaalrapportage van alle klachten t.b.v. contractbeheerder en contractmanager van opdrachtgever, welke elk kwartaal in het kwartaaloverleg wordt besproken. • Bij klachten over de dienstverlening van de Opdrachtnemer worden deze op de op korte termijn afgehandeld en worden maatregelen getroffen om de oorzaak van voorkombare klachten weg te nemen.

	De klachtenafhandeling is tevens onderdeel van het kwartaalgesprek met contractmanager en contractbeheerder van het Kadaster.
9.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde en geautomatiseerde registratie van de klachtenafhandeling. Het Kadaster stelt hiervoor de volgende minimale eisen: - Klachten worden geregistreerd na melding via de boekingsstool of de klantenservice van opdrachtnemer; - De geregistreerde klachten worden iedere maand (in de eerste week van de volgende maand) aan de contractmanager en landelijk beheerder van het Kadaster ter beschikking gesteld, alsmede de gekozen oplossing c.q. afwikkeling van de klacht; - Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één (1) werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen naar degene die de klacht heeft ingediend met een passende oplossing.
9.4	De contractmanager van het Kadaster ontvangt in de managementrapportage een klachtenrapportage, die ten minste het volgende bevat: - Een nauwkeurige omschrijving van het probleem en/of de klacht; - De datum van aanmelding/registratie; - De wijze van ontstaan; - Wie bij het probleem of de klacht betrokken zijn; - De oplossingsduur; - De status van de klachtenafhandeling; - Wat er is gedaan om te voorkomen dat de klacht zich weer voordoet.
10. Implementatie	
10.1	Opdrachtnemer geeft kosteloos op locatie van het Kadaster/of online een training over de boekingsstool(s) aan alle Boekers (ongeveer 40 personen) van het Kadaster bij ingang van het contract en bij wijzigingen die geïnitieerd worden vanuit Opdrachtnemer. Boekers moeten na training zelfstandig boekingen kunnen plaatsen in de boekingsstool(s).
10.2	De Opdrachtnemer stelt een Nederlandstalige handleiding beschikbaar over de boekingsstool(s).
10.3	De implementatie neemt maximaal 8 weken in beslag, ingaande op datum definitieve gunning.
10.4	Opdrachtnemer stelt een implementatiemanager aan die verantwoordelijk is voor de implementatie. Hij/zij zal samen met de contractbeheerder en contractmanager van opdrachtgever binnen een week na definitieve gunning een overleg hebben om het implementatieplan te bespreken.
11. Informatiebeveiligingseisen	
11.1	Het Kadaster blijft te allen tijde eigenaar van haar data. De leverancier mag de data niet gebruiken voor andere doeleinden dan de afgesproken dienstverlening.
11.2	De leverancier zorgt ervoor dat de data na het verstrijken van de bewaartermijn op een veilige manier wordt verwijderd.
11.3	De leverancier is verantwoordelijk voor het voorkomen van datalekken of ongeautoriseerde toegang tot de databruggen.
11.4	De locatie van de verwerking van data (daaronder begrepen maar niet beperkt tot: data in rust, productie, back-ups, etc.) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte waar minimaal Europees recht van toepassing is. Voor zover (sub)verwerking plaatsvindt buiten de EER is dat alleen toegestaan op grond van door een bevoegde toezichthoudende autoriteit goedgekeurde

	bindende bedrijfsvoorschriften zoals is bedoeld en voor zover die voldoen aan alle eisen zoals genoemd in artikel 47 Algemene Verordening Gegevensbescherming. De leverancier informeert het Kadaster over de locaties waar de data wordt verwerkt en houdt het Kadaster op de hoogte van eventuele wijzigingen.
11.5	De leverancier heeft aantoonbaar maatregelen genomen tegen cyberrisico's op basis van een risico-inschatting die gedeeld is met het Kadaster.
11.6	Medewerkers van de leveranciers die toegang hebben tot data van het Kadaster hebben een geheimhoudingsplicht en zijn gescreend voor hun functie (VOG met minimaal functieaspecten 11, 12, 13 of minimaal gelijkwaardig).
11.7	De leverancier heeft zelf gedragsregels voor acceptabel gebruik van eigen bedrijfsmiddelen en alle medewerkers worden hier minimaal jaarlijks aantoonbaar op gewezen.
11.8	De leverancier stelt zijn medewerkers minimaal jaarlijks op de hoogte van de procedure waarop zij beveiligingsincidenten en datalekken moeten aanmelden.
11.9	Binnen de organisatie van de leverancier zijn de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden voor het risicobeheer, Informatiebeveiliging en compliance vastgesteld en belegd. a. Controle op rechten gebeurt minimaal jaarlijks b. Controle op beheerrechten gebeurt minimaal halfjaarlijks
11.10	Medewerkers van de leverancier hebben enkel toegang tot Kadaster data op need-to-know basis. De leverancier zorgt ervoor dat de medewerkers die toegang hebben tot Kadaster data voldoende zijn getraind en geïnstrueerd over de geldende regels en procedures.
11.11	Niet openbare gegevens inclusief persoonsgegevens worden altijd versleuteld in transport (over niet Kadaster netwerken) en bij opslag. Versleuteling in transport en opslag voldoet aan de hedendaagse geaccepteerde standaarden voor versleuteling in opslag (waaronder minimaal de richtlijnen van NCSC).
11.12	De leverancier versleutelt bij communicatie met het Kadaster alle berichten en bestandsuitwisselingsmogelijkheden.
11.13	Indien cookies nodig zijn, dienen deze versleuteld te worden.
11.14	Beveiligingsincidenten en datalekken die impact hebben op de aan het Kadaster aangeboden dienstverlening en/of data worden zo snel mogelijk (maar uiterlijk binnen 24 uur) gemeld door de leverancier aan het Kadaster. Het meldpunt is de ServiceDesk. Telefoon: +31 (0)88- 183 21 00, KSD@kadaster.nl .
11.15	Om de effectiviteit van de maatregelen, compliance aan het beleid en voldoen aan wet- en regelgeving te kunnen waarborgen, heeft het Kadaster de mogelijkheid om dit te verifiëren middels een formele audit. De leverancier kan dit ook zelf aantonen middels een onafhankelijke audit door een gecertificeerd auditor met inachtneming van de juiste scope en reikwijdte. Het niet voldoen aan de mogelijkheid om een audit te laten uitvoeren dan wel het niet opleveren van de juiste assurance verklaringen kan leiden tot het voortijdig beëindigen van de overeenkomst.
11.16	Het algemene niveau van de informatiebeveiliging blijkt uit één van het volgende: a. Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISO27001 inclusief Verklaring van Toepasselijkheid, ISAE3000 (ookwel SOC T2)); b. Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA én in het bezit is van de RE certificering; De eventuele kosten voor het aantonen van de toereikendheid en/of het opvolgen van eventuele adviezen zijn voor de leverancier. Indien de leverancier niet kan of niet wenst te voldoen aan de

	aanbevelingen en adviezen in het auditrapport, heeft het Kadaster de mogelijkheid tot opzeggen van de te sluiten overeenkomst.
11.17	De leverancier heeft een vastgestelde procedure voor beveiligingsincidenten (CVD) en datalekken, waarin de taken en verantwoordelijkheden staan beschreven. De beschreven taken en bevoegdheden zijn belegd in de organisatie.
11.18	De leverancier is verantwoordelijk voor het leveren van veilige diensten aan het Kadaster, en regelt daartoe een adequaat systeem in (processen, medewerkers, tooling, monitoring) voor de eigen dienstverlening.

12. Kritische Prestatie Indicatoren			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
12.1	Klanttevredenheid Boeker / medewerkers	Minimaal een 7,5 (schaal 10).	Opdrachtnemer voert in het 1e jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de Boekers / medewerkers van De opdrachtgever. Hierna op verzoek van Opdrachtgever. De vragenlijst wordt vooraf afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
12.2	Klanttevredenheid Opdrachtgever	Minimaal een 7 (schaal 10)	Dit zal volgen uit de leveranciersbeoordeling vanuit opdrachtgever.
12.3	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever over mogelijkheden op het gebied van product- en procesinnovatie bij de uitvoering van de dienstverlening.	Eenmaal per jaar voor einde contractjaar. Uiterlijk in laatste kwartaal.	In laatste kwartaaloverleg bespreken en opnemen in gespreksverslag.
12.4	Aanleveren managementrapportage	2 werkdagen van tevoren aanleveren	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan het kwartaalgesprek de managementrapportages digitaal aan te leveren aan contractmanager en contractbeheerder. Minimaal 2 werkdagen van tevoren.
12.5	Alle gestelde eisen in PVE zijn zichtbaar in de managementrapportage	100% aanwezigheid	Elk kwartaal gezamenlijk de managementrapportage doornemen op gestelde eisen.
12.6	Overschrijdingen van responstijd op aanvraag van een offerte van een vergaderlocatie.	Maximale tolerantie 2 per kwartaal	Opdrachtnemer neemt het aantal overschrijdingen op in de kwartaalrapportage.
12.7	Aantal klachten	Maximale tolerantie 3 per kwartaal	Opdrachtnemer neemt het aantal klachten op in de kwartaalrapportage.
12.8	Bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van bereikbaarheid conform het Programma van Eisen.	Controle door Kadaster
12.9	Facturatie juistheid en volledigheid	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de facturatie	Controle door Kadaster

		conform het Programma van Eisen.	
12.10	Stimulering boeken van duurzame locaties	Opdrachtnemer spant zich in om het aanbod hierin uit te breiden	Opdrachtnemer toont dit elk kwartaal aan in de kwartaalrapportage.
13. Opvolging KPI's			
Niet voldoen	Consequenties		
1 ^{ste} keer	Waarschuwing en overleg omtrent het niet behalen van de KPI. De gemaakte afspraak zal worden gedocumenteerd.		
2 ^{de} keer	Indien blijkt dat de Opdrachtnemer voor de tweede keer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dezelfde KPI niet haalt stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op, binnen 10 werkdagen na rapportage/ constatering. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan De opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen 10 werkdagen) dient het plan binnen anderhalve maand geïmplementeerd te worden.		
3 ^{de} keer	Indien blijkt dat de Opdrachtnemer voor de derde keer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dezelfde KPI niet haalt kan een Ingebrekestelling volgen en zal, zonder verbetering binnen de gestelde termijn in de ingebrekestelling, de Raamovereenkomst worden ontbonden door de Opdrachtgever. Dit, zonder dat daartoe opzegging is vereist en/of vergoeding van welke kosten dan ook.		