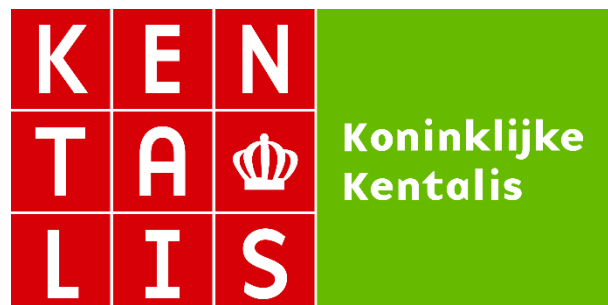




Bijlage 5

Programma van Eisen

Europese aanbesteding voor een boekingsplatform t.b.v. externe vergaderruimtes, evenementaccommodaties en hotelovernachtingen voor Koninklijke Kentalis.

Nr.	Categorie	Eis
1.	Algemeen	Opdrachtnemer dient een landelijke dekking , van haar vergader-, evenement- en hotelaccommodatie aanbod, te garanderen.
2.	Algemeen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle aangeboden accommodaties voldoen aan alle geldende wettelijke voorschriften omtrent (brand-)veiligheid .
3.	Algemeen	Opdrachtnemer neemt, in haar aanbod, voornamelijk zakelijk hotelaccommodaties op die een Google-review beoordeling hebben waarvan het rapportcijfer 8 of hoger is. Voor overige overnachtingsaccommodaties (bijvoorbeeld stay-ok en Bed and Breakfast) maakt Opdrachtnemer het voor de boeker mogelijk om op rapportcijfer te filteren in de resultaten van een zoekopdracht.
4.	Algemeen	In het accommodatie-aanbod van Opdrachtnemer is het voor de boeker van Opdrachtgever bij elke individuele accommodatie inzichtelijk welke rapportcijfer de accommodatie heeft én het aantal beoordelingen waarop het rapportcijfer is gebaseerd.
5.	Algemeen	Opdrachtnemer dient accommodaties in haar aanbod op te nemen welke een goede bereikbaarheid hebben. Kentalis verstaat onder een goede bereikbaarheid: • dat accommodaties met het openbaar vervoer te bereiken zijn • accommodaties waarbij men met auto op het terrein of op loopafstand van de accommodatie kan parkeren. • parkeermogelijkheden voor mindervaliden, met directe toegang tot de accommodatie • dat accommodaties voorzien zijn van een zogeheten “kiss-and-ride” parkeergelegenheid
6.	Algemeen	Opdrachtnemer neemt alleen vergader-, evenement- en/of hotelaccommodaties op in haar aanbod waarvan accommodatiehouders kunnen aantonen dat de medewerkers van goed gedrag zijn. Accommodatiehouders kunnen dit aantonen, door op verzoek van Kentalis, het voorleggen van een Verklaring omtrent Gedrag of een Verklaring Eigen Gedrag van haar medewerkers. Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is een officiële overheidsverklaring gebaseerd op justitiële gegevens, terwijl een Verklaring Eigen Gedrag (VEG) een zelf opgestelde verklaring is waarin men verklaart eervol te handelen, zonder controle door Justitie.
7.	Algemeen	Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken dat medewerkers van Kentalis, via het boekingsplatform, zelfstandig in direct contact kunnen treden met alle accommodaties om wensen en/of specificaties omtrent de boeking te kunnen bespreken met de accommodatiehouder.
8.	Algemeen	Opdrachtnemer neemt alleen accommodaties in haar aanbod op waarvan de accommodatiehouder een contactpersoon voor de medewerkers van Kentalis heeft, de accommodaties zorgt ervoor dat de contactgegevens van de contactpersoon actueel blijven.
9.	Vergaderaccommodaties	Opdrachtnemer dient vergaderaccommodaties voor elke groepsgrootte in haar aanbod op te nemen.
10.	Vergaderaccommodaties	Opdrachtnemer dient vergaderaccommodaties in haar aanbod op te nemen welke, ten minste, per uur te boeken zijn.
11.	Vergaderaccommodaties	Opdrachtnemer dient vergaderaccommodaties in haar aanbod op te nemen waarbij Kentalis de mogelijkheid heeft om de vergaderaccommodatie met én zonder aanvullende catering en/of warme drankenvoorziening te boeken.
12.	Vergaderaccommodaties	Opdrachtnemer dient vergaderaccommodaties in haar aanbod op te nemen waarbij, in overleg met de boeker dan wel voorzitter van de vergaderaccommodatie, de servering van de catering en warme

		drankenvoorziening wordt afgestemd passend bij de pauzemomenten van de betreffende vergadering.
13.	Vergaderaccommodaties	Opdrachtnemer dient vergaderaccommodaties in haar aanbod op te nemen waarbij vooraf door de boeker dan wel voorzitter van de vergadering de opstelling van het meubilair in de vergaderaccommodatie vastgelegd kan worden.
14.	Vergaderaccommodaties	De vergaderaccommodaties in het aanbod van Opdrachtgever dienen in de basis te beschikken over de volgende technische mogelijkheden : • Een werkende en adequaat beveiligde internetverbinding in de vergaderaccommodatie, • Een vergaderaccommodatie moet geschikt zijn voor BYOD (Bring Your Own Device), • Ondersteunende audiovisuele hulpmiddelen, zoals maar niet uitsluitend: ○ Beamer, projectiescherm, smartboard en/of LCD scherm ○ Geluids-, microfoon-, en camera installatie t.b.v. hybride vergaderen, toespreken grote groepen en evenementen ○ Toereikend aantal stroompunten passend bij de groepsgrootte ○ Middelen ter bevordering van de akoestiek t.b.v. van medewerkers en/of gasten van Kentalis met een cochleair implantaat of een gehoortoestel waarbij een goede akoestiek cruciaal is om te kunnen vergaderen of deel te nemen aan een evenement ○ Middelen ter controle van de lichtinval t.b.v. visueel beperkte medewerkers en/of gasten van Kentalis
15.	Hotelovernachtingen	Opdrachtnemer dient hotelaccommodaties in haar aanbod op te nemen waarbij zo veel als mogelijk vooraf door de boeker van de hotelaccommodatie de kamerindeling/bed opstelling vastgelegd kan worden en waarbij duidelijk is of het sanitair gedeeld wordt met andere gasten.
16.	Evenementen	Opdrachtnemer dient, specifiek voor het boeken van evenementen, een toegewezen contactpersoon (op verzoek van Kentalis) kosteloos beschikbaar te stellen. Deze contactpersoon biedt de medewerker van Kentalis ondersteuning in het plannen, offertes opvragen en boeken van accommodatie, het best passend bij de beoogde evenement.
17.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer biedt Kentalis een boekingsplatform aan waarin medewerkers van Kentalis vergader-, evenement-, en/of hotelaccommodaties kan boeken.
18.	Boekingsplatform	Het, door Opdrachtnemer, aangeboden boekingsplatform voldoet aan alle 50 verplichten eisen/succescriteria omtrent de toegankelijkheid vanuit het Besluit digitale toegankelijkheid overheid, minimaal op WCAG 2.1 niveau AA of vergelijkbaar. U kunt de succescriteria terug vinden op www.digitotoegankelijk.nl
19.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer biedt in het boekingsplatform de medewerkers van Kentalis de mogelijkheid om vergader-, evenement- en hotelaccommodaties afzonderlijk én als een gecombineerde boeking te boeken. Een gecombineerde boeking kan ook betrekking hebben op de dienstverlening van derden partijen, bijvoorbeeld voor de verzorging van een teamactiviteit of diner.
20.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer biedt in het boekingsplatform de medewerkers van Kentalis de mogelijkheid om het volledige boekingsproces te doorlopen. Kentalis beschouwt ten minste de volgende elementen als onderdeel van een volledig boekingsproces: • Selectie van 3 tot 5, alleen beschikbare, vergader-, evenement- en hotelaccommodaties • Aanvragen van een offerte voor vergader-, evenement- en hotelaccommodaties • Reservering van vergader-, evenement- en hotelaccommodaties

		• Boeking van vergader-, evenement- en hotelaccommodaties • Boeking van gebundelde toekomstig periodiek repeterende vergader-, evenement- en hotelaccommodaties • Wijzigingen van de boeking van vergader-, evenement- en hotelaccommodaties • Annulering van de boeking van vergader-, evenement- en hotelaccommodaties • Administratieve ondersteuning bij de boeking van vergader-, evenement- en hotelaccommodaties • Klachtafhandeling en klantenservice ondersteuning voor boekers van vergader-, evenement- en hotelaccommodaties • Financiële afhandeling van de boeking van vergader-, evenement- en hotelaccommodaties • Doorgeven van dieetwensen en allergieën bij de boeking van vergader-, evenement- en hotelaccommodaties
21.	Bookingsplatform	Het bookingsplatform biedt de medewerker van Kentalis de mogelijkheid om middels filter en sorteer opties het aanbod van vergader-, evenement- en hotelaccommodaties te verfijnen. Voor vergader- en evenementaccommodaties zijn dat tenminste de volgende filters: - Prijsrange - Groepsgrootte - Afstand tot openbaar vervoer - Inclusief en/of exclusief warme dranken voorziening - Parkeergelegenheden (tegen betaling en/of aanwezigheid) - Duurzaamheid Voor hotelaccommodaties zijn dat tenminste de volgende filters: - Opstelling bedden - Gedeeld sanitair - Incl. of excl. ontbijt - In- & outcheck tijden - Parkeergelegenheden (tegen betaling en/of aanwezigheid)
22.	Bookingsplatform	Opdrachtnemer geeft in het bookingsplatform de mogelijkheid om het aanbod in een kaartweergave (zoals Google Maps) te bekijken.
23.	Bookingsplatform	Bij het aanvragen van een offerte voor vergader-, evenement- en hotelaccommodaties via het, door Opdrachtnemer aangeboden, bookingsplatform ontvangt de aanvrager een bevestiging van de offerte/aanvraag vanuit de vergader-, evenement- en hotelaccommodaties.
24.	Bookingsplatform	Opdrachtnemer dient het, in het bookingsplatform, mogelijk te maken dat medewerkers bij het boeken van een vergader-, evenement- en hotelaccommodatie tenminste te volgende kenmerken op kan geven: • Kostenplaats • Kostendrager • Kostensoort • Naam van de boeker
25.	Bookingsplatform	De weergave van de beschikbaarheid van vergader-, evenement- en hotelaccommodaties, in het bookingsplatform, is te allen tijde volledig, actueel en juist (real-time).
26.	Bookingsplatform	Opdrachtnemer voegt, op verzoek van Kentalis, vergader-, evenement- en hotelaccommodaties toe aan haar aanbod op het bookingsplatform. Het staat Opdrachtnemer vrij om kortingsafspraken te maken met, door Kentalis aangedragen, vergader-, evenement- en hotelaccommodaties. De, door Kentalis,

		aangedragen vergader-, evenement- en hotelaccommodaties worden in het boekingsplatform zichtbaar in het reguliere aanbod.
27.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer is niet toegestaan om startvergoedingen te vragen aan vergader-, evenement- en hotelaccommodaties. Startvergoedingen betreffen vergoedingen welke door accommodatiehouders aan Opdrachtnemer voldaan moeten worden om een betere zichtbaarheid op het boekingsplatform te krijgen.
28.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer dient in alle gevallen kosteloos zorg te dragen voor betaling aan vergader-, evenement- en hotelaccommodaties waarbij de accommodatiehouder een vooruitbetaling voorwaardelijk aan een boeking maakt.
29.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer dient vergader-, evenement- en hotelaccommodaties in haar aanbod op te nemen waarbij Kentalis de boeking kosteloos kan annuleren . Voor de termijn waarbinnen Kentalis een geboekte vergader-, evenement- en hotelaccommodaties kan annuleren wordt aangesloten op annuleringsvoorwaarden van de geboekte vergader-, evenement- en hotelaccommodatie.
30.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer maakt de annuleringsvoorwaarden van elke vergader-, evenement- en hotelaccommodatie in haar aanbod vooraf zichtbaar voor de medewerkers van Kentalis. Bijvoorbeeld door in de informatietekst van de accommodaties een dergelijke tekst op te nemen: <i>De accommodatie is tot 24 uur voorafgaand aan uw boeking kosteloos te annuleren</i> .
31.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer waarborgt de beschikbaarheid van het boekingsplatform conform overeengekomen serviceniveaus. Minimale beschikbaarheid bedraagt 99,5% per maand. (met uitzondering van gepland onderhoud of iets dergelijks? Onderbrekingen worden geregistreerd en gerapporteerd aan Kentalis.
32.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer dient het onderhoud , aan het boekingsplatform, met impact voor medewerkers van Kentalis uitsluitend uit te voeren tussen 00:00 uur en 06:00 uur. Opdrachtnemer stelt haar contactpersoon bij Kentalis zeven (7) kalenderdagen voorafgaand aan het gepland onderhoud, op een adequate en vooraf overeengekomen wijze, op de hoogte van het uit te voeren onderhoud.
33.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer laat, via het aangeboden boekingsplatform, alleen boekingen (of reserveringen met financiële consequenties voor Kentalis) toe van daartoe geautoriseerde medewerkers van Kentalis.
34.	Boekingsplatform	Opdrachtnemer verzorgt bij aanvang van de overeenkomst en vervolgens minimaal éénmaal per kalenderjaar een opleiding/instructie voor (nieuwe) gebruikers van het boekingsplatform. Deze instructie kan aangeboden worden in de vorm van een E-learning welke Kentalis opneemt in haar Leermanagementsysteem.
35.	OCI-koppeling	Kentalis maakt gebruik van een ERP systeem, AFAS (hierna ERP systeem). Alle inkooporders (boekingen) worden via dit systeem, door de medewerker van Kentalis, gegenereerd. De Opdrachtnemer draagt, voor eigen rekening, zorg dat de koppeling (OCI/punch-out) tussen de webbased bestelomgeving van de Opdrachtnemer (het boekingsplatform) en het inkoopstelsel binnen het ERP systeem functioneert zodat Opdrachtgever alle producten en diensten, die onderhavig zijn aan de opdracht waarvoor Opdrachtnemer een raamovereenkomst heeft verworven, bij Opdrachtnemer kan bestellen via een OCI-koppeling. Hierbij is een vereiste dat alle functionaliteiten die de door Kentalis gekozen inkoopstelsel biedt ten behoeve van het bestelproces, verwerking van ontvangsten en factuuraafhandeling en de match tussen bestelling, verwerking, ontvangst en facturering werken.

		Opdrachtnemer draagt, voor eigen rekening, zorg voor: • de totstandkoming en het onderhoud van de benodigde koppeling tussen het inkoopstelsel en zijn bestelomgeving en het eventueel inrichten en onderhouden van een webwinkel in de bestelomgeving; • de overige inrichting van de bestelomgeving en het onderhoud van deze inrichting, voor zover die benodigd zijn voor aansluiting van de omgeving op de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer, benodigd om het bestelproces via het inkoopstelsel volledig te laten voldoen aan de door Opdrachtgever vereiste werking.
36.	OCI-koppeling	De OCI-koppeling is nagenoeg plug & play (betekent concreet dat de leverancier een productie URL, gebruikersnaam en wachtwoord kan aanleveren).
37.	OCI-koppeling	Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken om in te loggen op de bestelomgeving van de leverancier met een inlognaam die niet gekoppeld is aan een emailadres .
38.	OCI-koppeling	Communicatie over de order gaat richting de besteller of afdeling (geen algemeen emailadres zoals inkoop@kentalis.nl), indien niet mogelijk op persoonsniveau, dan liever niet verzenden.
39.	OCI-koppeling	De Opdrachtnemer kan de afleveradressen en kostenplaatsen uit de inkooporder in zijn applicatie overnemen . Er is geen aparte communicatie nodig vanuit Kentalis naar de leverancier over afleveradressen en mutaties daarin (los van de inkooporder).
40.	Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen conform artikel 32 of de daaropvolgende bepaling van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om persoonsgegevens te beveiligen .
41.	Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de zorgplicht zoals bedoeld in de NIS2-richtlijn/Cbw, waaronder het uitvoeren van een risicobeoordeling en het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen.
42.	Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten en datalekken onverwijld aan Opdrachtgever, uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, conform de AVG en eventuele aanvullende eisen uit de NIS2-richtlijn Cbw.
43.	Informatiebeveiliging	Het boekingsplatform sluit aan op de bestaande Identity & Access Management (IAM)-oplossing van Kentalis, zoals beschreven in bijlage 9. Dit waarborgt een veilige en beheersbare toegang tot systemen en gegevens.
44.	Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer treft maatregelen om de integriteit van gegevens te waarborgen , waaronder logging van wijzigingen, controlemechanismen en herstelprocedures bij datacorruptie
45.	Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer past het principe van 'least privilege' toe en implementeert toegangscontrole op basis van rollen. Gegevens worden versleuteld opgeslagen en verzonden volgens actuele cryptografische standaarden.
46.	Facturatie	Facturering en betaling geschiedt conform de Algemene Inkoopvoorwaarden van Kentalis.
47.	Facturatie	De factuur dient gericht te zijn aan de juiste tenaamstelling van de entiteiten van Kentalis. Welke entiteit(-en) vermeldt dient te worden, maakt Kentalis aan de Opdrachtnemer bekend: • Stichting Koninklijke Kentalis • Stichting Kentalis Zorg • Stichting Kentalis Onderwijs • Stichting Kentalis International Foundation • Kentalis Arbeid B.V.
48.	Facturatie	De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk): <i>T.a.v. de crediteurenadministratie</i>

		Postbus115 5270 AC Sint-Michielsgestel																										
49.	Facturatie	De factuur wordt per boeking in een afzonderlijk document verstuurd naar het emailadres <i>credadm@kentalis.nl</i> en bevat minimaal de onderstaande gegevens. Facturen zonder de vereiste gegevens kunnen niet worden verwerkt en zullen worden afgekeurd. <table><tr><td>Contractnummer</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>Inkoopordernummer</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Kostenplaatsnummer</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Kostendrager</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Kostensoort</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>Opmerking/referentie over de order</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>Omschrijving product(en)/dienst(en)</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Aantal geleverde product(en)/dienst(en)</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Prijs excl. Btw</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Prijs incl. btw</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Btw bedrag</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Btw code</td><td>Vereist</td></tr></table>	Contractnummer	Indien bekend vereist	Inkoopordernummer	Vereist	Kostenplaatsnummer	Vereist	Kostendrager	Vereist	Kostensoort	Indien bekend vereist	De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst	Indien bekend vereist	Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist	Omschrijving product(en)/dienst(en)	Vereist	Aantal geleverde product(en)/dienst(en)	Vereist	Prijs excl. Btw	Vereist	Prijs incl. btw	Vereist	Btw bedrag	Vereist	Btw code	Vereist
Contractnummer	Indien bekend vereist																											
Inkoopordernummer	Vereist																											
Kostenplaatsnummer	Vereist																											
Kostendrager	Vereist																											
Kostensoort	Indien bekend vereist																											
De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst	Indien bekend vereist																											
Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist																											
Omschrijving product(en)/dienst(en)	Vereist																											
Aantal geleverde product(en)/dienst(en)	Vereist																											
Prijs excl. Btw	Vereist																											
Prijs incl. btw	Vereist																											
Btw bedrag	Vereist																											
Btw code	Vereist																											
50.	Contractmanagement	De Opdrachtnemer en Kentalis stellen in het eerste jaar van de overeenkomst gezamenlijk Kritische prestatie indicatoren (KPI's) op ten aanzien van ten minste de volgende thema's: • Tevredenheid, • Efficiëntie, processen en doorlooptijden, • Klachten.																										
51.	Contractmanagement	De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever per kwartaal (conform Communicatiematrix) van Kentalis, binnen 5 werkdagen, digitale managementinformatie over de door Kentalis aangegeven periode en onderwerpen, zoals • afname per product/dienst • afname per kostenplaats • klachten • spend en trend • markt- en product ontwikkeling																										
52.	Contractmanagement	Opdrachtnemer levert na voorlopige gunning een implementatieplan aan waarin concreet een planning, rolverdeling, verwachte tijdsbesteding van Kentalis medewerkers(s) etc. is opgenomen. Minimale eisen waaraan het plan dient te voldoen zijn als volgt: • NADER IN TE VULLEN MET IMPLEMENTATIEMANAGER																										