

Bijlage 5 *Programma van eisen*

Openbare Europese aanbesteding

Inhuur Notuleerdiensten



TenderNed kenmerk: 344893

PNH zaaknummer: 1660341

Versie: definitief

Datum: 1-2-2022

Dit document bevat alle opdracht-specifieke eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan inschrijving op de Opdracht ('programma van eisen' of: **PvE**).

Indien Inschrijver over de inhoud van de gestelde eisen in deze paragraaf vragen heeft kan hij tijdens de Nota van inlichtingen fase (zie paragraaf 3.3 leidraad) een verzoek ter verduidelijking indienen. Het is uiteindelijk de Aanbestedende die bepaalt of een voorgestelde wijziging wordt doorgevoerd.

De Provincie kan besluiten een aangepast document als Herziene Documentatie met de Nota van Inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle Inschrijvers.

Daarna geldt de inhoud als minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud (van de laatste verstrekte versie) betekent uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Door inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de inhoud van dit document conform de laatste Nota van Inlichtingen.

1. Eisen akkoord overeenkomst documenten	
1.1	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Overeenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 2 van deze Inschrijfleidraad. Nadat de Nota van inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie concept Overeenkomst als Minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van de concept Overeenkomst betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
1.2	Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de provinciale inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (AIV) zoals opgenomen in Bijlage 3 deze Inschrijfleidraad. De relatie tussen de AIV en de concept Overeenkomst is, dat in geval van een tegenstrijdigheid tussen een bepaling over hetzelfde onderwerp de inhoud van de concept Overeenkomst op dat punt prevaleert boven de AIV.
1.3	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Verwerkersovereenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 4 van deze Inschrijfleidraad. Nadat de Nota van inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie model Verwerkersovereenkomst als Minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van de concept Overeenkomst betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2. Eisen Algemeen en Commercieel		
2.1	Gestanddoenings-termijn	De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 60 kalenderdagen, gerekend vanaf de datum van inschrijving.
2.2	Contractduur en tussentijdse opzegging	De contractduur is maximaal 2 jaar (24 maanden) met een optie tot verlenging van 3 maal één jaar (12 maanden). Gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever besluiten tussentijds op te zeggen met een opzegtermijn van zes maanden. Redenen voor een tussentijdse opzegging kunnen gelegen zijn in de (niet-nakoming van) uitvoeringsaspecten, voorzover ze herleidbaar zijn uit de voorliggende Aanbestedingsstukken, zie paragraaf 2.5 van de leidraad (tussentijdse opzegging) en dit Programma van Eisen.
2.3	Tarieven / vergoedingen	De door u geoffreerde Tarieven zijn de door u in het prijzenblad (Bijlage 11) geoffreerde uurtarieven in euro's exclusief btw inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, uitwerking, nazorg, overhead, reis- en verblijfs- en andere kosten. Een uurtarief komt overeen met de vergoeding voor 60 minuten inzet van een Notulist onder de voorwaarden van de Overeenkomst. Alleen de Tarieven die zijn opgenomen in het voornoemde prijzenblad komen in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening worden na schriftelijke opdracht en of toestemming van de Opdrachtgever.
2.4	Tariefstelling spoedleveringen	Opdrachtnemer stemt in sporadisch (niet meer dan 7 keer per jaar) met een spoedlevering m.b.t. het opleveren van een (deel) uitwerking van een vergadering.

2.5	Prijswijziging	Bij aanvang van de opdracht gelden voor de duur van de eerste twee contractjaren de prijzen die door Opdrachtnemer in zijn inschrijving zijn ingevuld in zijn Prijzenblad, zie Bijlage 11 van de leidraad. Indien Opdrachtgever besluit tot verlenging van de Overeenkomst is het Opdrachtnemer toegestaan om een voorstel tot prijswijziging in te dienen conform het bepaalde in artikel 6 van de concept Overeenkomst, zie Bijlage 2.
2.6	Facturatie	Facturatie door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd conform artikel 7 Facturatie en betaling in de concept Overeenkomst en artikel 12 van de AIV, zie bijlagen 2 en 3 bij de leidraad. Facturering vindt maandelijks achteraf plaats zoals is beschreven in het voornoemde artikel in de concept Overeenkomst.
2.7	Prestatieverklaring	Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever ten behoeve van goedkeuring van Opdrachtgever een prestatieverklaring waaruit blijkt, dat hetgeen waarvoor betaald wordt, is geleverd. Een prestatieverklaring wordt aan Opdrachtnemer gevraagd voor een opdracht met een totale opdrachtwaarde van € 5.000,- ex btw of meer. De passende prestatieverklaring per factuur stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vast voorafgaand aan de start van de Overeenkomst. Een voorbeeld van prestatieverklaring voor deze opdracht is de in eis 3.17 beschreven rapportage bij te voegen bij de factuur.
2.8	Accountmanagement (1 aanspreekpunt)	Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst een medewerker aanstellen die voor Opdrachtgever acteert als inhoudelijk opdrachtverantwoordelijke manager voor de opdracht ("single point of contact"). Afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer zodanig vastgelegd dat zij geraadpleegd kunnen worden door de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In de rol accountmanager beschikt de medewerker over voldoende mandaat om een eventuele escalatie per direct op te kunnen lossen.
2.9	Detachering medewerker in loondienst	Detachering: Opdrachtnemer borgt voor de duur van de opdracht, dat de ingezette Notulisten in loondienst zijn van Opdrachtnemer (en/of diens onderaannemer).
2.10	Inzet ZZP-er voorbehoud	Is voor een (deel van de) opdracht detachering als bedoeld in de vorige eis niet mogelijk dan is de inzet van een Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP-er) toegestaan, waarbij als uitgangspunt geldt opdrachtovereenkomst = geen gezag. Opdrachtnemer is voor opdrachtgever verantwoordelijk en het single-point-of-contact voor de kwaliteitsbewaking en continuïteit van uitvoering en van de facturatie conform alle gestelde eisen. Opdrachtnemer borgt, dat hij Opdrachtgever vrijwaart conform de vigerende wetgeving voor aanspraken van de door Opdrachtnemer ingezet personeel ten aanzien van het ontstaan van een arbeidsverhouding met Opdrachtgever. Zie de landelijke website van de Belastingdienst. https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/modelovereenkomsten/modelovereenkomsten.
2.11	Ketenverantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is zich bewust van haar ketenverantwoordelijkheid als voor (een deel van) de Opdrachttuitvoering een beroep gedaan wordt op Onderaannemers en eventueel onderaannemers (sub-subcontractors).
2.12	Klachtenprocedure	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die de contactpersoon van Opdrachtgever de gelegenheid biedt een klacht in te dienen, te laten registreren en binnen redelijke termijn te kunnen laten afhandelen. Bij klachten die meer dan eens over hetzelfde onderwerp gaan en die niet binnen één jaar tot een oplossing hebben geleid, of zijn hersteld binnen de hiervoor genoemde redelijke termijn, kunnen aanleiding zijn voor een schriftelijke ingebrekestelling. Een ingebrekestelling die binnen redelijke termijn nog niet tot en voor Opdrachtgever acceptabele oplossing heeft geleid

		kan tot ontbinding van de Overeenkomst leiden, met inachtnaam van artikel 10 van de AIV.
2.13	Social return uitvoeringsvoorwaarde	De Inschrijver verklaart akkoord te gaan met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return ad 5% van de gerealiseerde contractwaarde. De inschrijver, die de Opdracht gegund wordt, stelt in de contractfase een plan van aanpak op hoe hij invulling geeft aan de voorwaarde Social return omschreven in 'Social Return' Bijlage 6 bij de leidraad.

3	Eisen uitvoering notuleerdiensten	
3.1	Bereikbaarheid	De opdrachtnemer is voor algemene vragen, vergaderingen en opmerkingen bereikbaar op één telefoonnummer op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur bereikbaar. Tevens zorgt opdrachtnemer dat de notulisten (direct) bereikbaar zijn per mobiel en whatsapp voor afstemming rond de vergaderingen van Provinciale Staten en van de overige gremia.
3.2	Communicatie	Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient gedurende de Overeenkomst in het Nederlands gevoerd te worden, schriftelijke en mondeling.
3.3	Dienstverlening	Opdrachtnemer levert de dienstverlening op locatie op Werkdagen gedurende de dag en in de avonduren. Uitgangspunt is dat er een fysieke aanwezigheid wordt geëist van de Notulist. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor te kiezen voor een hybride/online vorm van inzet Notulisten door omstandigheden als beschreven in eis 3.4 (covid) of anderszins
3.4	Reglementen (o.a. Covid-19)	Opdrachtnemer en de door haar voor deze Opdracht ingezette Notulisten dienen zich te houden aan de van toepassing zijnde (huis)reglementen van de Opdrachtgever, de locatie en vanuit de landelijke overheid geldende maatregelen. Covid-19 : de Provincie werkt volgens de actuele richtlijnen van de rijksoverheid en het RIVM ten aanzien van de Covid-19 maatregelen. Opdrachtnemer borgt, dat de hij zich voorafgaand aan de eerste dag dat een Notulist start met de overeengekomen werkzaamheden zich door Opdrachtgever heeft laten informeren wat de actuele regels zijn voor het werken op onze locaties, en deze regels opvolgt bij het werken op onze locatie (zolang van kracht).
3.5	Legitimeren	Opdrachtnemer en de door haar voor deze Opdracht ingezette Notulisten dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren op locaties van Opdrachtnemer.
3.6	Pool van notulisten	Opdrachtnemer stelt voor deze Opdracht een vaste pool van Notulisten per gremium ter beschikking aan Opdrachtgever, bestaande uit ten minste zeven (7) notulisten per gremium.
3.7	Beschikbaarheid	Opdrachtnemer garandeert, dat de Notulisten die hij in zijn offerte voorstelt voor de uitvoering van de Opdracht beschikbaar zijn vanaf de geplande ingangsdatum van de Overeenkomst.
3.8	Opdrachtverzoek en -bevestiging	Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een opdrachtverzoek voor de inzet van een Notulist per e-mail aan een van de contactpersonen van Opdrachtgever en/of middels een bevestiging notificatie vanuit de webapplicatie die Opdrachtnemer ter beschikking stelt voor de uitvoering van de Opdracht (zie eisen blok 5 in dit PvE)
3.9	Niet beschikbaar/uitval notulist en vervanging	Communicatie over het niet beschikbaar zijn van een vaste Notulist voor de PS en commissievergaderingen, of uitval hiervan, vindt plaats binnen maximaal één Werkdag via een van de contactpersonen van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt bij uitval van een vaste Notulist te allen tijde voor kwalitatief gelijkwaardige vervanging en continuïteit van de dienstverlening. In alle gevallen wordt Opdrachtgever vooraf in de gelegenheid gesteld een potentiële vervanger goed te keuren.

3.10	Vervanging op verzoek van Opdrachtgever	Indien een Notulist niet voldoet, na herhaaldelijke aanwijzingen van Opdrachtgever of op basis van de jaarlijkse evaluatie tussen partijen, stelt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een andere professional ter beschikking, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening dient te allen tijde gewaarborgd te zijn. In alle gevallen wordt Opdrachtgever vooraf in de gelegenheid gesteld een potentiële vervanger te spreken en goed te keuren.
3.11	(Technische) middelen	Opdrachtnemer zorgt dat de door haar voor deze Opdracht ingezette Notulisten beschikken over de juiste (technische) middelen om de werkzaamheden conform de gestelde eisen uit te voeren, in zowel een fysieke als in een digitale vergadering.
3.12	Toestemming gebruik opnameapparatuur	Indien een Notulist tijdens de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever wenst gebruik te maken van opnameapparatuur dient hij/zij hier voorafgaand aan de vergadering toestemming te vragen aan de Opdrachtgever.
3.13	Audio opnames presidium	Voor onder andere het presidium worden door de Provincie audio opnames gemaakt. De Opdrachtnemer verklaart dat hij beschikt over Notulisten die in staat zijn van deze opnames volwaardige verslagen te maken zonder dat deze zelf bij de vergadering aanwezig zijn geweest.
3.14	Veilig ontvangen audiobestanden	De Opdrachtgever stelt een middel ter beschikking waarmee Opdrachtnemer audiobestanden veilig kan ontvangen. Op dit moment gebruikt de Provincie Noord-Holland PLEIO voor de veilige verzending van grote bestanden. Voor vertrouwelijke/geheime informatie mag het verzenden van een bestand nooit via gangbare commerciële oplossingen zoals bijvoorbeeld (niet limitatief) WeTransfer verlopen.
3.15	Back-up geluidsapparatuur	Opdrachtnemer borgt dat de door hem voor deze Opdracht ingezette Notulisten bij elke vergadering waarbij zij aanwezig zijn eigen geluidsapparatuur meenemen. Deze wordt standaard gebruikt als back-up in geval van storingen van de Provinciale geluidsopname apparatuur.
3.16	Vernietigen	Opdrachtnemer vernietigt eventueel gemaakte opnames direct nadat de verslagen door Opdrachtgever zijn goedgekeurd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vernietiging van de opnames.
3.17	Rapportage geleverde diensten	Opdrachtnemer draagt zorg dat er tijdens de facturering een overzicht mee geleverd wordt waarin dient te worden vermeld welk, hoeveel en hoelang er diensten er zijn afgenomen door Opdrachtgever.
3.18	Geheimhouding opdrachtnemer	Opdrachtnemer handelt in lijn met voorwaarde integriteit van de AIV artikel 5 geheimhouding en bekendmaking Hij committeert zich tot geheimhouding van alle informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden.
3.19	Integriteitsverklaring Notulist	-Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat voorafgaand aan de inzet van een Notulist door hem/haar een integriteitsverklaring is ondertekend conform het model in bijlage 8 van de leidraad. Als dit door door Opdrachtgever is gevraagd levert Opdrachtnemer de voornoemde getekende verklaring aan bij Opdrachtgever. -Opdrachtgever eist voor de Notulist die een besloten vergadering notuleert een door die Notulist gedagtekende en ondertekende geheimhoudingsverklaring aan de Provincie overleggen.
3.20	Verslaglegging	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een nauwkeurige en objectieve verslaglegging van het gesprokene in de door Opdrachtgever belegde vergaderingen
3.21	Gespreksverslagen	Van de gespreksverslagen wordt verwacht dat deze aan de volgende kwaliteitseisen voldoen: 1. Het verslag is volledig, exact, objectief en correct. 2. Het verslag is in foutloze Nederlandse taal geschreven (zonder schrijf- en taalfouten) en is leesbaar voor buitenstaanders (achterban).

		3. Het verslag dient overzichtelijk te zijn en een onafhankelijke weergave te geven van hetgeen dat besproken is. 4. Maakt waar relevant een duidelijke scheiding tussen hoofd- en bijzaken. 5. De opdrachtnemer verklaart, dat de Notulisten de in de vergadering gedane toezeggingen bij de uitwerking van de verslagen van de vergadering arceren.
3.22	Gespreksverslag	Een (uitgebreid) samenvattend gespreksverslag bevat: - Agendapunten - Verloop vergadering, waarbij standpunten en meningen (per spreker bij een uitgebreid verslag) op volgorde zijn samengevat - Conclusies - Besluitvorming - Actie- en of besluitenlijst en opvolging hiervan
3.23	Woordelijk verslag	Een woordelijk verslag bevat: - Een letterlijke, woordelijke verslaglegging van hetgeen door de deelnemers van een vergadering is uitgesproken.
3.24	Vermelding verslagen	In de verslagen worden functies, organisaties en eventueel namen vermeld, zodat duidelijk is wie, wat heeft gezegd en in welke hoedanigheid.
3.25	Vorbereiden overleg	Opdrachtnemer krijgt, doorgaans, voorafgaand aan een overleg relevante vergaderstukken toegestuurd. Voor wat betreft de staten- en commissievergaderingen zijn de relevante stukken doorgaans te raadplegen via de website van provincie Noord-Holland. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om te zorgen dat de Notulist(en) zich hierin kunnen inlezen en verdiepen.
3.26	Lay-out verslag	De verslagen dienen volgens de, door de Opdrachtgever geleverde lay-out, te worden aangeleverd. Zie voorbeeld verslag 1, voorbeeld verslag 2 en voorbeeld verslag 3, bijlagen 5.1, 5.2 en 5.3 bij de leidraad.
3.27	Ontvangst verslagen	Opdrachtgever ontvangt de uitwerkingen van de verslagen per e-mail in een Word bestand en/of via de webapplicatie die Opdrachtnemer ter beschikking stelt voor de uitvoering van de Opdracht (zie eisen blok 5 in dit PvE).
3.28	Verslag derden	Opdrachtnemer verstrekt aan derden geen kopieën, geheel of gedeeltelijk van het uitgewerkte verslag, geredigeerd verslag, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt.
3.29	Eisen aan de verwerking verslagen van vergaderingen	a. Opdrachtnemer verklaart een verslag van de plenaire vergadering van PS binnen maximaal zeven Werkdagen na de vergadering gereed te hebben en opgeleverd aan Opdrachtgever. b. Opdrachtnemer verklaart uiterlijk de eerste werkdag na iedere PS-vergadering een levering met uitwerking van alle stemmingen en uitgesproken stemverklaringen, inclusief uitwerking eventuele hoofdelijke stemming gereed te hebben en opgeleverd aan Opdrachtgever. Dit is nodig in verband met de publicatie van de besluitenlijst die op de derde werkdag na PS wordt opgemaakt. c. Opdrachtnemer verklaart, dat op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever, een deelverslag van een Statenvergadering binnen drie Werkdagen gereed te hebben en opgeleverd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft in deze situatie vooraf aan dat het een spoedopdracht betreft (zie eis 3.32). d. Opdrachtnemer verklaart de verslagen van de commissievergaderingen, werkgroep vergaderingen en het presidium binnen vijf Werkdagen gereed te hebben en opgeleverd aan Opdrachtgever. e. Opdrachtnemer verklaart dat deelverslagen van de commissievergaderingen, werkgroepvergaderingen en het presidium binnen drie werkdagen gereed te hebben en opgeleverd aan Opdrachtgever. f. Opdrachtnemer verklaart, dat op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever, de verslagen van onder d. genoemde vergaderingen binnen drie werkdagen gereed te hebben. Opdrachtgever geeft in deze situatie vooraf aan dat het een spoedopdracht betreft (zie eis 3.32).

3.30	Spoodleveringen	Opdrachtnemer stemt in sporadisch (niet meer dan 7 keer per jaar) met een spoedlevering m.b.t. het opleveren van een (deel) uitwerking van een vergadering.
3.31	Aanwezigheid voor vergadering	Notulisten die bij een vergadering ondersteunen moeten uiterlijk 15 minuten voor het aanvangstijdstip van de vergadering aanwezig zijn.
3.32	Uitloop vergadering	Notulist blijft bij vergadering aanwezig, ook wanneer deze over de verwachte eindtijd heen gaat, zie eis 3.39 vergaderuren.
3.33	Eisen aan een Notulist	Aan de door Opdrachtnemer voor deze Opdracht in te zetten Notulisten wordt ten minste de volgende eisen gesteld: - de Notulist heeft minimaal HBO werk- en denkniveau; - de Notulist heeft aantoonbare ervaring en affiniteit met bestuurlijke/politiek inhoudelijk complexe onderwerpen; - De Notulist is bekend met juridische/planologische/bestuurlijke terminologie; - De Notulist die door Opdrachtnemer wordt ingezet voor een vergadering beschikt over minimaal twee jaar werkervaring met het voor deze Opdracht gevraagde type verslaglegging (de uitwerking van staten- en/of commissieverslagen minimaal twee jaar ervaring met dit type verslaglegging); - de Notulist kan hoofd- van bijzaken onderscheiden; - de Notulist heeft overzicht en analytisch vermogen om tijdens het notuleren verbanden te leggen/maken; - De Notulist heeft scherpzint in verslag over conclusies, meningsverschillen en discussies; - De Notulist is inhoudelijk goed voorbereid, neemt vooraf kennis van de inhoudelijke stukken en begrijpt wat het overleg zal opleveren (context); - De Notulist is representatief, kan goed luisteren, kan snel schakelen, straalt rust uit, is secuur, zorgvuldig en nauwgezet; - De Notulist gaat vertrouwelijk om met alle vertrouwelijke en gevoelige informatie (waaronder persoonsgegevens), zowel van commerciële als publieke aard, die bij de uitvoering van de werkzaamheden ter kennis komt. Hieronder valt ook informatieverzamelingen welke ontstaan door aggregatie en combinatie van in principe publieke informatie en die als gevoelig beschouwd moeten worden; - De Notulist neemt initiatief als er verduidelijking nodig is voor een goede verslaglegging ook tijdens het overleg; - De Notulist kan op aanvraag Engelse verslaglegging doen (in woord en schrift); - De Notulist beschikt over een recent VOG, die desgewenst opgevraagd kan worden door Opdrachtgever.
3.34	Nederlandse taal	Alle door Opdrachtnemer in te zetten Notulisten dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn. De door Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst op te stellen documenten worden in de Nederlandse taal opgesteld, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever.
3.35	Engelse verslaglegging	Het is Opdrachtnemer toegestaan om voor de Engelse verslaglegging (in woord en schrift) een notulist in te zetten welke niet opgenomen is in de vaste pool.
3.36	Flexibiliteit	De Opdrachtnemer dient een grote mate van flexibiliteit te tonen. Tijdstippen, duur en het aantal overleggen zijn variabel. Opdrachtnemer kan een Notulist van buiten de vaste pool, binnen 24 uur, van gelijkwaardige kwaliteit inzetten om aan deze flexibiliteit te voldoen, mits wordt voldaan aan eis 3.9.
3.37	Annulering	Annulering van een vergadering is voor Opdrachtgever kosteloos mogelijk tot 24 uur voorafgaande aan een vergadering.
3.38	Annulering, verplaatsen of extra vergadering	Opdrachtnemer stemt in met het incidenteel tot op de dag zelf vergaderingen waar Notulisten bij aanwezig moeten zijn te laten vervallen, te verplaatsen of in te lassen.
3.39	Vergaderuren	Vergaderuren worden afgerond op 15 minuten. Hierbij geldt het volgende voorbeeld: - 11.00-11.07 = 0 minuten - 11.00-11.08 = 15 minuten.

3.40	Opnames	Inschrijver stemt in, dat de Notulisten (zowel vaste als vervangende Notulisten) mogelijkwerwijs in beeld kunnen komen tijdens online uitzendingen. Portretrecht komt hiermee te vervallen.
3.41	Eigenaarschap	Opdrachtgever is eigenaar van de door opdrachtnemer opgeleverde verslagen.

4. Eisen KPI's managementinformatie, rapportage en communicatie		
4.1	Accountmanagement (1 aanspreekpunt)	Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst een accountmanager aanstellen die voor Opdrachtgever acteert als inhoudelijk opdrachtverantwoordelijke manager ("single point of contact"). Afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer zodanig vastgelegd dat zij geraadpleegd kunnen worden door de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In de rol accountmanager beschikt de medewerker over voldoende mandaat om een eventuele escalatie per direct op te kunnen lossen.
4.2	Overlegstructuur	Opdrachtnemer zet de volgende overlegstructuur op voor de duur van de Overeenkomst: - strategisch overleg (1x per jaar) - overleg (4x per jaar) met de accountmanager van de Opdrachtnemer.
4.3	Kritieke prestatie indicatoren	Opdrachtgever meet de prestaties van Opdrachtnemer middels Kritieke prestatie indicatoren (Kpi) zoals hierna beschreven in de eisen. Het niet voldoen aan deze indicatoren kan (uiteindelijk) één van de redenen zijn van tussentijdse opzegging van de Overeenkomst, indien Opdrachtgever vaststelt dat geen verbetering naar tevredenheid optreedt. Zie tussentijdse opzegging.
4.4	Normering Kpi's	Waar de Kpi's (zijnde de minimale- en de eisen welke bij de uitvraag zijn gesteld) niet worden gehaald, krijg Opdrachtnemer de kans deze te herstellen binnen een redelijke termijn. Deze termijn is afhankelijk van de soort en mate van overtreden en de hersteltijd die dat met zich meebrengt. Partijen treden in overleg op welke termijn herstel plaats dient te vinden. Daarnaast kan Opdrachtgever Opdrachtnemer vragen om een plan van aanpak hoe dit in de toekomst te voorkomen. Bij klachten die meer dan eens over hetzelfde onderwerp gaan en die niet binnen één jaar niet tot een oplossing hebben geleid, of zijn hersteld binnen de hierboven beschreven redelijke termijn, kunnen aanleiding zijn voor een ingebrekestelling. Indien Opdrachtnemer na een ingebrekestelling door Opdrachtgever nog steeds geen oplossing heeft kunnen bieden binnen redelijke termijn volgt ontbinding, met inachtnaam van de bepalingen van art 2.5 van de Inschrijfleidraad (tussentijdse opzegging).
4.5	Kpi 's (kritische prestatie indicator)	Opdrachtnemer verklaart 100% de behoefte van de Provincie op het gebied van Notuleerdiensten te kunnen vervullen conform het gevraagde in dit Programma van eisen. KPI 1 Levertijden concept-verslagen zoals gevraagd in eis 3.29, te onderscheiden in: - Volledig PS-verslag binnen 7 Werkdagen - Uitwerking alle stemmingen en stemverklaringen PS-vergadering binnen één Werkdag - Uitwerking verslag commissie-, presidium-, werkgroepvergadering binnen vijf Werkdagen. Kpi-norm 95% tijdige levering verslagen.

BLOK 5 Eisen aan informatiebeveiliging		
Algemeen		
5.1	Kader BIO BBN2	Ongeacht of inschrijver wel/niet* een webbased applicatie als in eis 5.5 beschreven aanbiedt, heeft Opdrachtnemer door inschrijving verklaart kennis genomen het hebben van het Kader Baseline Informatiebeveiliging Overheid niveau 2 (BIO BBN2), zie Bijlage 9. Gedurende de uitvoeringsfase van de

		opdracht houdt Opdrachtnemer deze kennis actueel. Opdrachtgever draagt zorg voor het (laten) toepassen van deze basiskennis van informatiebeveiliging op de Opdracht, voor zover de diensten betrekking hebben op een adequate beveiliging van elektronische informatie opslag en data uitwisseling. * het alternatief is dat partijen bestanden en berichten alleen via email uitwisselen, dan geldt deze eis dus ook.
5.2	Informatiebeveiliging en AVG	De Opdrachtnemer garandeert compliancy aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, bijv. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
5.3	Melding beveiligingsincidenten	De Opdrachtnemer is verplicht zo snel mogelijk beveiligingsincidenten te melden bij de securityfunctionaris van de Provincie Noord-Holland. De Opdrachtnemer levert op verzoek logging gegevens en rapportages over informatiebeveiliging.
5.4	Publiek beschikbare informatie	Opdrachtgever bepaalt welke informatie publiek beschikbaar wordt gemaakt.
Eisen voor het ter beschikking stellen van een webbased applicatie		
5.5	Webbased service	Indien Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor de uitvoering van de Opdracht een webbased applicatie via het worldwideweb ter beschikking stelt is deze applicatie gebruiksvriendelijk en intuïtief te bedienen. Alle functionaliteit en informatie (content) is toegankelijk via de meest gangbare webbrowsers, ten minste zijn dit: • Microsoft Edge • Google chrome • Safari • Firefox De applicatie werkt zonder installatie van plugins of extensies in de browser. Nadere eisen aan de applicatie en dienstverlening voor de uitvoeringsfase zijn beschreven in dit blok vanaf 5.6.
5.6	SAAS-applicatie	De applicatie als omschreven in eis 5.5 wordt aangeboden als een Software-As-A-Service online dienst. De applicatie is door (of voor) Opdrachtnemer geïnstalleerd, wat de Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde(n) die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert) gedurende de Overeenkomst verantwoordelijk maakt voor onderhoud en beheer, catalogus en andere menu-inrichting aspecten, voorzover ingezet voor dit deel van de Opdracht. Indien de door Opdrachtnemer voor deze Opdracht ter beschikking gestelde applicatie niet (volledig) SAAS is geldt ten minste, dat de oplossing door Opdrachtnemer volledig functioneel aangeboden wordt als dienst. Waarbij Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert) verantwoordelijk is voor alle lagen van de technische architectuur (van netwerk tot en met de applicatie).
5.7	Informatie-uitwisseling en gebruikerstoegang	Opdrachtnemer draagt zorg voor het onbelemmerd laten functioneren van de gebruikerstoegang tot de applicatie als beschreven in eis 5.5. Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert) is er mee bekend, dat Opdrachtgever voor al haar applicaties van haar bedrijfsvoering werkt met Microsoft Azure Platform, Azure Active Directory. https://azure.microsoft.com/nl-nl/services/active-directory/security/ Informatie-uitwisseling en opslag vindt aantoonbaar veilig en versleuteld plaats.

5.8	Autorisatie functionaliteiten (hoofd)beheerder	Opdrachtnemer draagt zorg voor het laten autoriseren van daarvoor aangewezen medewerkers van Opdrachtgever voor gebruikerstoegang tot de applicatie als beschreven in eis 5.2. Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert) is er mee bekend, dat bij Opdrachtgever gebruikersbeheer, identificatie, autorisatie en authenticatie voor al haar applicaties geregeld is in Azure AD, via SAML of OAUTH zie eis 5.3. Het autorisatie beheer van de gebruikers van de applicatie van de provincie ligt centraal bij Opdrachtgever met 1 hoofdbeheerder en 1 back up medewerker. Gedurende de Overeenkomst draagt de hoofdbeheerder zorg voor de gebruikerstoegang van de andere medewerkers van Opdrachtgever tot de applicatie. Bij aanvang van de Opdracht zal het totaal aantal gebruikers (inclusief de beheerder) circa 4 medewerkers zijn.
5.9	Ondersteuning administrator en beheerder	Gedurende de Overeenkomst kan de Opdrachtnemer de door Opdrachtgever aangestelde (hoofd)beheerder begeleiden bij het uitvoeren van het functioneel beheer rol, zo nodig. Bij aanvang van de Opdracht stelt Opdrachtnemer minimaal een gebruikershandleiding ter beschikking in een versie in de Nederlandse taal. Mocht de applicatie als bedoeld in eis 5.5. standaard beschikken over een hier bedoelde gebruikersinstructie (in Nederlands) digitaal, dan is deze oplossing toegestaan.
5.10	Exporten rapportage	De applicatie biedt de gebruikers van Opdrachtgever een mogelijkheid om bestanden te exporteren (in PDF, EXCEL, WORD en CSV format).
5.11	SLA applicatie functionaliteiten	Opdrachtnemer levert voor aanvang van de Opdracht een standaard SLA voor het gebruik van de applicatie aan Opdrachtgever. Op dit punt verklaart Opdrachtnemer dat de SLA onderdelen bevat die minimaal de volgende eisen afdekken: - de applicatie als bedoeld in eis 5.5 is ten minste 8 uur per dag op Werkdagen beschikbaar voor de gebruikers, met uitzondering van geplande Werkzaamheden; - de applicatie heeft maximaal 16 uur niet-geplande niet-beschikbaarheid per kalendermaand (gemeten conform de omschrijving van beschikbare uren in de SLA); - Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde die dit SLA deel van de Opdracht uitvoert) een back up maakt van in de applicatie opgeslagen data van Opdrachtgever (met als doel een eventueel verlies van data tot nihil te beperken);
5.12	Data-opslag binnen EER	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de Overeenkomst data van Opdrachtgever, die in de applicatie als bedoeld in eis 5.5 is opgeslagen, te allen tijde binnen de Europese Gemeenschappelijke Ruimte (EER) worden opgeslagen en bewaard. De data van Opdrachtgever worden niet zonder overleg met en akkoord van Opdrachtgever verplaatst naar een locatie buiten de EER. Indien de data van Opdrachtgever bewaard worden op een locatie in Nederland, zal Opdrachtnemer Overeenkomst deze data niet verplaatsen buiten Nederland, tenzij dit door een zwaarwegende belang noodzakelijk is en Opdrachtgever vooraf op de hoogte wordt gesteld van deze noodzaak van verplaatsing en van de nieuwe locatie.
5.13	Nederlandstalig	De gebruikersinterface van de aangeboden Applicatie is volledig Nederlandstalig. Productomschrijvingen zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
5.14	ISO-certificering	Opdrachtnemer verklaart dat de webbased applicatie die hij Opdrachtgever ter beschikking stelt uiterlijk op de dag van aanvang van aanvang van de Opdracht tenminste voldoet het concern informatie beveiligingsbeleid van

		Provincie Noord-Holland, zoals weergegeven in Bijlage 4 Verwerkersovereenkomst. Voor deze eis betekent dit concreet dat Opdrachtnemen kan aantonen gedurende de Overeenkomst te beschikken over het ISO27001-certificaat of vergelijkbaar* - Opdrachtnemer staat opdrachtgever toe na gunning een BIA (business impact analyse) te laten uitvoeren. * Indien de gegunde inschrijver op datum van het indienen van de inschrijving (nog) niet beschikt over het gevraagde certificaat vermeldt u deze omstandigheid a.u.b. in uw Aanbiedingsbrief. Daarbij dient inschrijver de gelijkwaardigheid van het voldoen aan de minimumeis uiterlijk op de datum van de aanvang van de overeenkomst aan te tonen. U toont met een (kopie) bewijsdocument aan dat uw organisatie zich bevindt in het proces van certificering. Of u heeft als organisatie een eigen set van beheersmaatregelen opgesteld die gelijkwaardig is; u zendt dan een kopie-beleidsdocument met deze maatregelen bij uw inschrijving bij. Het oordeel van gelijkwaardig aan de minimumeis 5.14 is aan AD. Gunningsvoorbehoud: indien wordt vastgesteld dat niet wordt voldaan aan deze eis dan kan alsnog tot het terzijde leggen van de inschrijving besloten worden. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een derde die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert geldt dat uw derde partij kan aantonen over het gevraagde certicaat te beschikken, danwel gelijkwaardig zoals hierboven beschreven.	
5.15	ICT en wet Digitale toegankelijkheid	De Opdrachtnemer garandeert dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum van de wetswijziging effectief zijn in de ICT prestatie. Inclusief de wet Digitale Toegankelijkheid.	
5.16	Toegang logfiles en audit trails	De Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever toegang geven tot de logfiles en audit trails indien gewenst door de Opdrachtgever.	
5.17	Termijn bewaren en overdracht data bij beëindiging	De data van Opdrachtgever die in de applicatie worden bewaard kunnen minimaal tot het einde van de Overeenkomst bewaard blijven.	Ongeacht of inschrijver wel/niet een webbased applicatie als in eis 5.2 beschreven aanbiedt: bij beëindiging van het contract borgt Opdrachtnemer, dat alle data eigendom van de Opdrachtgever binnen redelijke termijn digitaal wordt overgedragen aan de Opdrachtgever, in een nader te bepalen gestructureerd leesbaar format, dan wel worden de data vernietigd (inclusief backups).