Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Bijlage A
Programma van Eisen

Onderwerp : **Raamovereenkomst Notuleerdiensten**
Procedure : **Openbare Europese Aanbesteding**

TenderNed-kenmerk : **TN 611983**

1.1 Programma van Eisen

In deze paragraaf staan de Eisen beschreven. Alle Eisen genoemd in deze paragraaf zijn knock-out criteria. Wanneer u niet of slechts gedeeltelijk akkoord bent met één of meerdere Eisen uit deze paragraaf, dan is de Inschrijving ongeldig en zal deze niet verder worden beoordeeld. U komt daarmee niet in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Nummer	Eisen Scope
SC-1	De scope van de opdracht omvat verschillende soorten uitwerkingen in verslagen. Bij deze soorten uitwerkingen horen de hieronder opgenomen definities: - Actie besluitenlijst: Tijdens de vergadering worden de gemaakte afspraken en besluiten bijgehouden. Deze worden verwerkt in een tabel, onder vermelding van de deelnemers, de bijeenkomst en de datum. - Zeer beknopt verslag + uitgebreide actie/besluitenlijst: Een beknopt verslag bevat de naam van de bijeenkomst, de datum en de namen van de deelnemers. Per agendapunt wordt kort weergegeven wat er is afgesproken. Het verslag wordt afgesloten met een afspraken- en actielijst. - Samenvattend verslag: Van de vergadering wordt een samenvattend, kort verslag gemaakt, inclusief een actie- en besluitenlijst. - Uitgebreid verslag: Een formeel inhoudelijk verslag waarin duidelijk is wie aan het woord is. Per agendapunt wordt vastgelegd wat inhoudelijk van belang is, evenals de gemaakte afspraak of afspraken over dat agendapunt. - Woordelijk verslag: Een letterlijk verslag legt woord voor woord vast wie wat heeft gezegd. Kortom, alles wat tijdens de bijeenkomst wordt besproken, wordt woordelijk opgeschreven. - Transcriberen Nederlands/Engels: Het verslag wordt opgesteld aan de hand van een opname (geluid en/of video) van de bijeenkomst.
SC-2	De Opdrachtgever hanteert een uitwerktijd die wordt bepaald aan de hand van het soort verslag. Hierbij geldt een maximale uitwerkfactor, uitgedrukt in de verhouding vergaderuur : uitwerkuur: - Actie besluitenlijst – 1 : 0,5 - Zeer beknopt verslag + uitgebreide actie/besluitenlijst – 1 : 1 - Samenvattend verslag – 1 : 2 - Uitgebreid verslag – 1 : 3 - Woordelijk verslag – 1 : 4 - Transcriberen Nederlands – 1 : 5 - Transcriberen Engels – 1 : 7
SC-3	Een actielijst en/of besluitenlijst is, ongeacht het type verslag, altijd van toepassing en zit inbegrepen bij de uitwerkingsfactor.
SC-4	Notulen worden binnen maximaal 5 werkdagen na de vergadering opgeleverd.

Nummer	Eisen Scope
SC-5	Indien de notuleren met spoed dient te worden aangeleverd na afronding van de vergaderingen dient deze binnen maximaal 3 werkdagen te worden geleverd.
SC-6	Indien (delen van) de vergadering in het Engels of een andere taal zijn mag er (voor dit tijdsdeel) en toeslag van 25% gerekend worden boven op de factor uitwerkuur.
SC-7	Overige uren, bijvoorbeeld voor de rol van gastvrouw, het ontvangen van bezoek of het uitdelen van badges, worden doorbelast als meer- of minderwerk tegen het overeengekomen tarief enkel op verzoek en akkoord van de Opdrachtgever.

Nummer	Eisen Tijd dienstverlening en tarief
TT-1	Het overeengekomen tarief voor de Dienstverlening zijn inclusief alle kosten die de Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de betreffende Dienstverlening, waaronder reis- en verblijfkosten, en exclusief btw.
TT-2	De voorbereidingstijd kan worden vergoed tegen het overeengekomen tarief, mits de uren vooraf zijn overeengekomen en aantoonbaar zijn gemaakt.
TT-3	Opdrachtnemer draagt zorg voor de voor de uitvoering van de Dienstverlening benodigde technische en organisatorische voorbereidingen, waaronder het gereedmaken van de benodigde apparatuur en het inrichten en na afloop herstellen van de werklocatie (hierna installatiewerkzaamheden). Deze werkzaamheden zijn inbegrepen in het overeengekomen tarief maar de uitvoering hiervan mag niet langer duren dan 0,50 uur (30 minuten). Voor online vergaderingen mogen geen kosten voor installatiewerkzaamheden in rekening worden gebracht.
TT-4	De omvang van de Diensten wordt vastgesteld aan de hand van de daadwerkelijk gerealiseerde vergaderduur, waardoor onvoorzien meer- of minderwerk kan ontstaan in de uitvoering van de Diensten. De daaruit voortvloeiende meer- of minderkosten kunnen worden verrekend tegen het overeengekomen tarief en onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst. De overeengekomen daadwerkelijke kosten omvatten tevens de werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de Dienstverlening als gevolg van de vergadering volledig uit te voeren, waaronder eventuele uitloop en voorbereidingstijd.

Nummer	Eisen Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgever & Inkopen (MVOI)
MV-1	Uitvoeringseis: Opdrachtnemer conformeert zich aan het Charter Diversiteit van de SER of zet een gelijkwaardig instrument in waarmee de organisatie zich committeert aan doelen om diversiteit en inclusie op de werkvloer te bevorderen. Opdrachtnemer stuurt bewijsvoering binnen 6 maanden na gunning aan Opdrachtgever.

Nummer	Omschrijving Gevraagde Dienstverlening
GD-1	Indien Opdrachtnemer namens Opdrachtgever een opdracht verstrekt, conformeert Opdrachtnemer zich aan – en handelt Opdrachtnemer volledig overeenkomstig met – de vigerende wet- en regelgeving.
GD-2	Opdrachtnemer verklaart over een nationaal dekkend verzorgingsgebied te beschikken (geheel Nederland).

Nummer	Omschrijving Gevraagde Dienstverlening
GD-3	Opdrachtnemer verklaart een klachtenprocedure te hebben of in te richten, waarin de registratie, rapportage en opvolging van klachten is vastgelegd. De Opdrachtnemer stelt deze aan de Opdrachtgever ter beschikking en zorgt voor een correcte uitvoering.
GD-4	Opdrachtnemer verklaart in te kunnen spelen op "maatschappelijke calamiteiten" (zoals bijvoorbeeld een calamiteit als Covid-19). Het gevolg hiervan kan zijn dat (fysiek en technisch) ergens anders gewerkt moet worden dan op locatie van de Opdrachtgever.
GD-5	Opdrachtgever past de *Nota Scheiding van Belang*[1] toe indien geconstateerd wordt dat er mogelijk een (schijn) van belangenverstrengeling aanwezig zal zijn bij een komende uitvraag. De aanleiding voor een nadere toetsing aan de hand van deze nota kan afkomstig zijn vanuit een gecontracteerde partij of de Opdrachtgever. Indien vervolgens blijkt dat een leverancier dient te worden uitgesloten van een nadere uitvraag, dan zal deze daar schriftelijk over van op de hoogte worden gesteld. Indien een leverancier het vermoeden heeft dat er sprake is van een mogelijke belangenverstrengeling als een specifieke contractant zal meedingen naar een opdracht dan dient deze dat z.s.m. doch uiterlijk voor indiening van een nadere offerte kenbaar te maken aan Opdrachtgever zodat deze tijdig een nader onderzoek kan instellen.
GD-6	De Opdrachtnemer levert tijdens de uitvoering de notulen aan conform de huisstijl en het format van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zorgt voor de aanlevering van de juiste sjablonen en logo's.

Nummer	Omschrijving eisen Juridisch
J-1	Alle door de Opdrachtnemer overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door Opdrachtnemer gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst in geval van onjuist en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Opdrachtnemer is aangeboden.
J-2	Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met het bepaalde in het Beschrijvend document met alle bijbehorende bijlagen alsmede met de concept Raamovereenkomst, waarop uitsluitend de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor Diensten (ARVODI) 2025 van toepassing zijn.
J-3	Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de concept Raamovereenkomst, al dan niet aangepast als gevolg van de beantwoording door de aanbestedende dienst n.a.v. eventuele NvI's, zoals bijgevoegd.
J-4	Opdrachtnemer garandeert dat er bij inzet van kandidaten/uitvoering van de dienstverlening van Opdrachtnemer op geen enkele wijze sprake zal zijn van een conflict of interest bij de uitvoering van nadere opdrachten. Opdrachtnemer heeft een meldingsplicht ten aanzien van mogelijke belangenverstrengeling.
J-5	Opdrachtnemer verklaart dat de Inschrijving is ondertekend door degene(n) die de organisatie van Opdrachtnemer rechtsgeldig kan vertegenwoordigen voor deze aanbesteding en hiervoor gemachtigd/gemandateerd is.

[1] Scheiding van belang

Nummer	Omschrijving eisen Juridisch
J-6	Opdrachtnemer verklaart zich, mede in het kader van de AVG, ermee akkoord dat de contactgegevens (in ieder geval bestaande uit naam, telefoonnummers en e-mailadressen) van de door Opdrachtnemer te noemen contactpersonen zullen worden gedeeld met de Opdrachtgever van deze aanbesteding. Opdrachtnemer geeft hiermee aan geen bezwaar te hebben deze contactgegevens in de Handleiding van de Raamovereenkomst op te nemen, die toegankelijk is voor Deelnemers.

Nummer	Omschrijving eisen Uitvoering en Continuïteit
UC-0	Algemeen: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de wijze waarop hij de Dienstverlening organiseert en voor de inzet, aansturing, vervanging en begeleiding van de voor de uitvoering benodigde personen. Opdrachtgever stuurt niet op de wijze waarop individuele personen hun werkzaamheden uitvoeren, maar beoordeelt de overeengekomen dienstverlening en de resultaten daarvan.
UC-1	Vertrouwelijkheid: Opdrachtnemer waarborgt in aanvulling op ARVODI 2025 dat alle personen die bij de uitvoering van de Diensten worden ingezet vertrouwelijk omgaan met alle vertrouwelijke en gevoelige informatie die zij in het kader van de uitvoering verkrijgen. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.
UC-2	Capaciteit en deskundigheid: Opdrachtnemer waarborgt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst dat hij beschikt over voldoende capaciteit en deskundigheid om de overeengekomen Diensten tijdig en overeenkomstig de eisen van de Opdrachtgever uit te voeren.
UC-3	Kwaliteitsborging: Opdrachtnemer waarborgt dat de Diensten voortdurend voldoen aan de overeengekomen kwaliteits- en uitvoeringsvereisten. Indien de geleverde dienstverlening niet aan deze vereisten voldoet, treft Opdrachtnemer op eerste verzoek passende maatregelen, waaronder – indien noodzakelijk – vervanging van de voor de uitvoering ingezette personen.
UC-4	Continuïteit en overdracht: Bij wijziging van de personen die de Diensten namens Opdrachtnemer uitvoeren, draagt Opdrachtnemer zorg voor een adequate overdracht van voor de dienstverlening relevante kennis, procedures en werkwijzen. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen aanvullende kosten verbonden.
UC-5	Continuïteit dienstverlening: Opdrachtnemer waarborgt dat de Diensten ook bij ziekte, verlof, uitval of andere omstandigheden aan de zijde van Opdrachtnemer tijdig en overeenkomstig de overeengekomen eisen worden uitgevoerd.
UC-6	Deskundigheid: Opdrachtnemer waarborgt dat de Diensten worden uitgevoerd met de voor de betreffende dienstverlening noodzakelijke kennis en deskundigheid, waaronder kennis van de voor de uitvoering relevante vaktermen, terminologieën of beleidsbegrippen en wet- en regelgeving.
UC-7	VOG: Opdrachtnemer waarborgt dat, indien vanwege de aard van de opdracht of de locatie een VOG vereist is, vóór aanvang van de betreffende werkzaamheden aan de toepasselijke vereisten wordt voldaan en dat hiervan op verzoek bewijs wordt verstrekt.
UC-8	Integriteit: Opdrachtnemer waarborgt dat de uitvoering van de Diensten plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke integriteitsvereisten en de door Opdrachtgever verstrekte gedrags- en integriteitsregels. Zie bijlage C Gedragscode Integriteit Rijk.
UC-9	Taal: Opdrachtnemer waarborgt dat de Diensten in het Nederlands kunnen worden uitgevoerd en dat de op te leveren notulen en overige producten in correct en begrijpelijk Nederlands worden opgesteld, tenzij in de Nadere Overeenkomst anders is bepaald.
UC-10	Toegang locaties: Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personen die namens hem werkzaamheden uitvoeren en toegang krijgen tot locaties van Opdrachtgever voldoen aan de daar geldende legitimatie- en toegangsvereisten.

UC-11	Toegangsbeleid: Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitvoering van de Diensten plaatsvindt overeenkomstig het toegangs- en beveiligingsbeleid van Opdrachtgever dat voor de betreffende locatie of dienstverlening van toepassing is.
UC-12	Huis- en gedragsregels: Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personen die namens hem werkzaamheden uitvoeren zich houden aan de voor de betreffende locatie geldende huis-, gedrags- en veiligheidsregels van Opdrachtgever.
UC-13	Wettelijke verplichtingen: Opdrachtnemer draagt zorg voor alle voor de uitvoering van de Diensten wettelijk vereiste documenten, registraties en overige verplichtingen en verstrekt daarvan, indien redelijkerwijs noodzakelijk, op verzoek bewijs aan Opdrachtgever.

Nummer	**Omschrijving eisen Communicatie en Rapportage**
CR-1	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer zal voor de onderhavige aanbesteding één contactpersoon benoemen. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. De Penvoerder voert alle communicatie, dus ook het indienen van nadere offerte en het afsluiten van nadere overeenkomsten, tijdens de duur van de Raamovereenkomst met Opdrachtgever.
CR-2	Bij verandering/opvolging/vervanging van de contactpersoon wordt dit minimaal twee weken van tevoren gecommuniceerd aan Opdrachtgever.
CR-3	Al naar gelang de behoefte van Opdrachtgever en of Opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats tussen een door de Opdrachtgever aangewezen contactperso(o)n(en) en de contactpersoon van de Opdrachtnemer.

Nummer	**Omschrijving eisen Proces Aanvraag**
PA-1	De Opdrachtnemer verklaart akkoord te zijn dat de minimale gestanddoeningstermijn van de offerte bij een Nadere Offerteaanvraag 30 kalenderdagen zal zijn.
PA-2	Opdrachtnemer is akkoord dat hij na ontvangst van een Nadere Offerteaanvraag binnen maximaal 5 werkdagen een nadere offerte indient.
PA-3	Opdrachtnemer is akkoord dat hij na ontvangst van een Nadere Offerteaanvraag bij een **spoedaanvraag** binnen maximaal 2 werkdagen een nadere offerte indient.

Nummer	**Omschrijving eisen Prijsstelling**
PR-1	Opdrachten onder de Raamovereenkomst worden verstrekt door middel van Nadere Overeenkomsten. In de Nadere Overeenkomst wordt de wijze van prijsbepaling voor de betreffende Dienstverlening vastgelegd. Dit kan een vaste prijs, een prijs op basis van het overeengekomen tarief of een combinatie daarvan zijn.
PR-2	Opdrachtnemer is verplicht: - Om zich zonder meerkosten aan te sluiten bij de implementatie van Elektronisch Bestellen en Factureren (EBF) (zie ook Eis EF-3). - Zonder meerkosten mee te werken, om ten behoeve van digitale facturering, UBL 2.0 als uitwisselingsformaat te hanteren (zie ook Eis EF-5).

PR-3	De in de Nadere Offerte opgenomen tarief zijn all-in en omvatten alle kosten die Opdrachtnemer maakt voor de volledige en deugdelijke uitvoering van de overeengekomen Dienstverlening. Hieronder vallen in ieder geval de kosten van voorbereiding, uitvoering, benodigde ondersteuning, apparatuur en software, reis- en verblijfkosten binnen Nederland, overhead, kwaliteitsborging en de door Opdrachtnemer te organiseren continuïteit van de Dienstverlening. Opdrachtnemer kan na indiening van de Nadere Offerte geen aanvullende kosten in rekening brengen, tenzij hierover voorafgaand aan de uitvoering schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt in de Nadere Overeenkomst.
PR-4	Indien de Nadere Overeenkomst voorziet in meer- of minderwerk worden de daaruit voortvloeiende meer- of minderkosten uitsluitend verrekend tegen het overeengekomen tarief en onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst en artikel 2.163 van de Aanbestedingswet 2012 (contractwijziging).

Nummer	**Omschrijving eisen Elektronisch Bestellen en Factureren**
EF-1	Opdrachtnemer is akkoord dat wanneer Opdrachtgever voor digitale ondersteuning van uitvraag-, bestel-, lever-, autorisatie-, facturerings- en of betaalprocessen aangesloten is op een geautomatiseerd systeem, informatieoverdracht tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitsluitend plaatsvindt via dit systeem.
EF-2	Opdrachtnemer is na gunning vanaf het moment van eerste levering verplicht facturen enkel in elektronische formaat op te (laten) maken en op elektronisch wijze voor verwerking aan te (laten) bieden. U dient uw facturen in door middel van e-facturatie. Voor meer informatie over e-facturering verwijs ik u naar de website: www.helpdesk-efactureren.nl . Hier vindt u ook een handleiding (Handreiking factuur Rijk). Uw e-factuur, inclusief de benodigde bewijsstukken van de geleverde dienstverlening, richt u aan: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat UDAC/F&I/0XX Postbus 20906 2500 EX Den Haag Meer algemene informatie over e-factureren en de factuurvereisten bij IenW is te vinden op de website: https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat/e-factureren-bij-het-ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat
EF-3	De Opdrachtnemer is verplicht zich aan te sluiten bij de implementatie van Elektronisch Bestellen en Factureren (EBF) (zie ook Home | Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl).
EF-4	Met het oog op de overgang in de wereld-/UN/CEFACT standaard, werkt Opdrachtnemer mee om ten behoeve van digitale facturering UBL 2.0 (NLCIUS) als uitwisselingsformaat te hanteren. Opdrachtnemer kan ook een andere uitwisselingsstandaard hanteren als deze maar aansluit op het e-factureren binnen de overheid.

Nummer	Omschrijving eisen Informatie en beveiliging
IB-1	Waar geen specifieke beveiligingsrichtlijnen zijn vastgesteld bij de opdracht dient Opdrachtnemer minimaal maatregelen te treffen welke invulling geven aan de vereisten voor Basis Beveiligingsniveau 2 van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). bio-versie-104zv_def.pdf (bio-overheid.nl)
IB-2	Indien Opdrachtgever bij de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruikmaakt van diensten van Opdrachtnemer die kwalificeren als verwerking in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), is Opdrachtnemer verplicht om, op eerste verzoek van Opdrachtgever, onverwijld doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na dat verzoek, een verwerkersovereenkomst te sluiten.
IB-3	Opdrachtnemer garandeert dat alle persoonsgegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verwerkt, uitsluitend worden opgeslagen en verwerkt op servers gelegen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Het is Opdrachtnemer niet toegestaan persoonsgegevens, al dan niet tijdelijk, te laten verwerken, opslaan, back-uppen of anderszins toegankelijk te maken vanuit een land buiten de EER. Deze verplichting geldt onverkort voor eventuele door Opdrachtnemer ingeschakelde subverwerkers. Opdrachtnemer staat ervoor in dat ook subverwerkers persoonsgegevens uitsluitend binnen de EER opslaan en verwerken.
IB-4	Opdrachtnemer bewaart audio- en/of video-opnames, notulen en transcripties die zijn vervaardigd in het kader van de uitvoering van de overeenkomst uitsluitend zolang dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, en in ieder geval niet langer dan 60 kalenderdagen na levering en aanvaarding van het eindproduct door Opdrachtgever.
IB-5	De Opdrachtnemer mag audio-opname apparatuur gebruiken voor de uitwerking tot een verslag, waarbij gebruik gemaakt kan worden van transcriptiesoftware als hulpmiddel; de tekst wordt altijd handmatig gecontroleerd en gecorrigeerd door een notulist. Bij vertrouwelijke opnames wordt in overleg bepaald welke tools wel/niet worden ingezet. Volledig geautomatiseerde (AI)tools, zonder menselijke controle zijn nadrukkelijk niet toegestaan. Het gebruik van generatieve AI (zoals ChatGPT, Claude e.d.) is eveneens niet toegestaan.
IB-6	Opdrachtgever heeft het recht om per opdracht, per dienst of per individuele vergadering, notule- of transcriptieopdracht te bepalen of Opdrachtnemer bij de uitvoering daarvan gebruik mag maken van softwaretools en/of hulpmiddelen die gebruikmaken van kunstmatige intelligentie (AI), waaronder begrepen doch niet beperkt tot spraakherkenningssoftware, automatische transcriptietools en samenvattingssoftware. Bijvoorbeeld bij een **vertrouwelijke** vergadering. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever voorafgaand aan iedere opdracht in de gelegenheid om aan te geven of, en zo ja welke, softwaretools en/of AI-hulpmiddelen bij de uitvoering van de betreffende opdracht mogen worden ingezet. Bij gebreke van een expliciete keuze van Opdrachtgever, is Opdrachtnemer gerechtigd de door hem gebruikelijk gehanteerde tools en hulpmiddelen in te zetten, met inachtneming van het overige bepaalde in de overeenkomst.