



# (Akkoordverklaring) Programma van Eisen

## Europese aanbesteding Digital en Webanalytics

### Openbare Procedure

Aanbestedingsnummer: Ea0098

Datum: 8 februari 2022

Versie: 1.0

# I. Akkoordverklaring

## Ondergetekende,

in zijn hoedanigheid van:

*Aanvinken wat van toepassing is*

- Zelfstandig Inschrijver  
 Penvoerder namens zijn Combinatie

1. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren dienstverlening:

## Programma van Eisen

Dit betreft de Europese aanbesteding 'Ea0098 Digital en Webanalytics'.

### Aanbestedingsprocedure eisen

1.	De Inschrijving is ingericht volgens de aanbestedingsprocedure zoals beschreven in het Beschrijvend document en bevat de Bijlagen zoals genoemd in de Checklist Inschrijving TenderNed (Bijlage I).
2.	U bent bekend met en gaat akkoord met de door ons gehanteerde waardering- en beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in het Beschrijvend document. U komt alleen voor gunning in aanmerking, wanneer er minimaal 60% van de score behaald wordt op de kwalitatieve Subgunningscriteria.
3.	U accepteert de concept Raamovereenkomst (Bijlage B) en de ARVODI-2018 inclusief de bij de Nota('s) van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen onvoorwaardelijk door ondertekening van deze Bijlage. Instemming met de tekst uit de concept Raamovereenkomst en de ARVODI-2018 geldt als Eis. Een Inschrijving die enige vorm van voorbehoud betreffende de contractvoorwaarden bevat kan worden beschouwd als een Inschrijving onder voorwaarden. In dat geval wordt de Inschrijving terzijde gelegd.
4.	U gaat akkoord met inhoud en de toepassing van de Model Nadere Overeenkomst (Bijlage C) en de Model Verwerkersovereenkomst (Bijlage D).
5.	Uw Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's en exclusief btw. Voor het indienen van de tarieven wordt gebruik gemaakt van het Prijsopgaveformulier (Bijlage 5).
6.	U verklaart dat de uurtarieven niet hoger zijn dan de maximale prijs die is aangegeven in het prijzenopgaveformulier bijlage 5. En daarmee niet de maximale bandbreedte van € 126.000,- overschrijdt. Inschrijvingen die dit bedrag overschrijden worden niet in behandeling genomen en worden daarmee uitgesloten van verdere deelname.
7.	De tarieven in uw Inschrijving zijn maximumtarieven en zijn inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: <ul style="list-style-type: none"><li>- Salariskosten;</li><li>- Overheadkosten (onder andere huisvesting en salariskosten van niet declarabel personeel);</li><li>- Kosten voor ondersteunend werk;</li><li>- Kosten voor het gebruik van apparatuur (onder andere pc's, faxen, mobiele telefoons et cetera);</li><li>- Normale binnenlandse reis- en verblijfskosten (woon-werkverkeer tot aan startplek);</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkeerkosten;</li> <li>- Opleidingskosten;</li> <li>- Werving- en selectiekosten;</li> <li>- Vervanging;</li> <li>- Verzekeringspremies;</li> <li>- Winst;</li> <li>- Alle eventuele andere bijkomende kosten voor de voorbereiding en de uitvoering.</li> </ul> <p>Onder all-in verstaan wij niet de reiskosten voor het maken van dienstreizen in het kader van een Nadere Overeenkomst.</p>
--	--

### Commerciële voorwaarden eisen

8.	U brengt in geval van inhuur uitsluitend het overeengekomen uurtarief in rekening voor het uitvoeren van werkzaamheden onder een Nadere overeenkomst en brengt geen andere kosten in rekening. Het uurtarief is inclusief alle overige kosten en exclusief BTW.
9.	U brengt geen kosten in rekening wanneer bij de uitvoering van een Nadere overeenkomst binnen vijf werkdagen blijkt dat het ingezette Personeel aantoonbaar ongeschikt is voor het uitvoeren van de werkzaamheden onder de Nadere overeenkomst.
10.	Uitsluitend schriftelijk door Nadere opdrachtgever aangegeven wijzigingen in de opgedragen dienstverlening kunnen als meer- of minderwerk worden gezien en mogelijk wijzigingen in de prijzen tot gevolg hebben; dit ter beoordeling door Nadere opdrachtgever. Eventueel meer- en minderwerk wordt verrekend tegen de in de Nadere opdracht overeengekomen uurtarieven. Uitvoering van meerwerk zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nadere opdrachtgever is uitgesloten en kan niet worden gefactureerd aan Nadere opdrachtgever.
11.	In geval van op projectbasis uitbestede Digital en Webanalytics factureert u per mijlpaal na akkoordbevinding van de Nadere opdrachtgever. De mijlpalen worden uitgewerkt in de Nadere offerteaanvraag, tenzij anders is overeengekomen tussen u en Nadere opdrachtgever.
12.	U factureert ten aanzien van inhuur, maandelijks het aantal geleverde uren per Nadere opdracht conform de bepalingen in de Nadere overeenkomst, tenzij in de Nadere overeenkomst anders is overeengekomen.
13.	U verplicht zich om facturen elektronisch aan te bieden, op de wijze die de Nadere opdrachtgever wenst en wordt aangegeven in de Nadere overeenkomst.

### Personeelseisen

14.	U verklaart in staat te zijn, vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, dat u voldoende mensen kunt leveren en met de competenties zoals beschreven staan in de functieprofielen (Bijlage H).
15.	Zowel in te zetten Personeel als uw contactpersonen beheersen de Nederlandse taal (in woord en schrift - minimaal B1 niveau).
16.	De door u in te zetten Personeel voldoet aan de functieprofielen zoals deze zijn bijgevoegd als Bijlage H. De profielen zijn niet uitputtend. In Nadere offerteaanvragen worden de gewenste eisen nader geduid.
17.	U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat in te zetten Personeel een door Nadere opdrachtgever overgelegde geheimhoudings- en integriteitsverklaring invullen en ondertekenen, welke vóór aanvang van de dienstverlening in het bezit van de Nadere opdrachtgever dient te zijn.
18.	U gaat akkoord dat u in te zetten Personeel indien gewenst door Nadere opdrachtgever een Verklaring Omtrent Gedrag aanvraagt en dit doet u volgens het verzoek van Nadere opdrachtgever.

19.	In geval van inhuur draagt u zorg voor een goede instructie op de correcte invulling van de wekelijkse tijdverantwoordingsformulieren (urendeclaraties) en de akkoordbevinding van de Nadere opdrachtgever voor het aantal gewerkte uren.
20.	U gaat akkoord dat Nadere opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering van de Nadere overeenkomst kosteloos (kennismakings)gesprekken kan voeren met het beoogd in te zetten Personeel.
21.	Het in te zetten Personeel draagt zorg voor het proactief overdragen en delen van vakkennis met (Personeel van) (Nadere) Opdrachtgever.
22.	Vervanging van ingezet Personeel door u gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is uitsluitend toegestaan onder de voorwaarden van ARVODI-2018. De kosten voor het inwerken van een vervangende kandidaat is voor uw rekening.
23.	U zorgt, bij vervanging en nieuwe inzet, voor kennisoverdracht bij uw eigen Personeel over de procedures, werkwijzen etc.
24.	Aanwezigheid van Personeel op locatie van Nadere opdrachtgever zal in overleg worden bepaald.
25.	Indien de Nadere opdrachtgever van mening is dat ingezet Personeel niet (meer) voldoet aan de voor uitvoering van de werkzaamheden gestelde kwalificaties en eisen, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, handelt in strijd met de huisregels of beveiligingsprocedures van Nadere opdrachtgever of op enige andere wijze het vertrouwen van Nadere opdrachtgever schendt, dan is Nadere opdrachtgever gerechtigd de betreffende Nadere overeenkomst per direct gedeeltelijk of in zijn geheel te beëindigen, zonder dat de Nadere opdrachtgever afstand doet van zijn rechten op grond van een (eventuele) wanprestatie door u. U (of uw Personeel) kan geen aanspraak maken op enige (schade)vergoeding als gevolg van deze beëindiging.

#### **Nadere offerteaanvraag eisen**

26.	U gaat akkoord dat binnen twee werkdagen na ontvangst van een Nadere offerteaanvraag, u aan Nadere opdrachtgever bekend maakt dat de Nadere offerteaanvraag is ontvangen.
27.	U gaat akkoord dat binnen vijf werkdagen na ontvangst van een Nadere offerteaanvraag, een geldige en relevante Nadere offerte uitbrengt.
28.	U gaat akkoord dat binnen twee werkdagen na ontvangst van een spoed Nadere offerteaanvraag, een geldige en relevante Nadere offerte uitbrengt.
29.	U verklaart bij een Nadere offerteaanvraag akkoord te zijn dat de minimale gestanddoeningstermijn van de Nadere offerte bij een Nadere offerteaanvraag twintig kalenderdagen is.

#### **IB-eisen - Baseline Informatiebeveiliging Overheid**

30.	U gaat akkoord dat op deze Aanbesteding de IB-eisen van toepassing is, waaronder Basis Beveiligingsniveau 2 zoals beschreven in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Voor het aspect Beschikbaarheid geldt dat de BIO normen op BBN1 niveau worden toegepast. De BIO beschrijft de invulling van NEN/ISO27001 en NEN/ISO27002 voor de Rijksoverheid en kent specifieke Rijksnormen. Daarnaast dient u te voldoen aan de relevante normen/controls van ISO 27018, ISO 27019 en ISO/IEC 27701:2019 (Annex A en/of Annex B).
31.	Het voldoen aan de IB-eisen is een contractuele uitvoeringseis. Opdrachtnemer moet hieraan voldoen bij aanvang van de Raamovereenkomst, en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.
32.	U gaat akkoord dat Opdrachtgever gedurende looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk audits kan laten uitvoeren ten aanzien van de IB-eisen.
33.	Indien u werkt met Onderaannemers of Derde partijen gedurende de looptijd van de

	Raamovereenkomst, geldt ook dat zij aan de IB-eisen moeten voldoen en dat het aantoonbaar wordt toegepast en nageleefd.
34.	U dient uiterlijk voor de beoogde startdatum van de dienstverlening onder de Raamovereenkomst te hebben aangetoond dat u voldoet aan de IB-eisen. Dit gaat volgens de stappen zoals beschreven in paragraaf 3.6 van het Beschrijvend document

### **Digitale toegankelijkheidseisen**

35.	U dient rapporten conform de Eisen voor digitale toegankelijkheid op te leveren aan Nadere opdrachtgever, voor zover Nadere opdrachtgever het rapport online publiceert. Indien dit het geval is zal Nadere opdrachtgever dit in de Nadere offerteaanvraag vermelden. Zie paragraaf 3.5 van het Beschrijvend document voor verder informatie.
36.	U dient tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aan te kunnen tonen dat u aan de digitale toegankelijkheidseisen voldoet. Dit doet u door in ieder geval de eerste digitaal toegankelijk opgeleverde rapportage te laten controleren door een externe partij. Verdere invulling hiervan wordt afgestemd na gunning.

### **Social return eisen**

37.	U dient een plan van aanpak aan te leveren zoals aangegeven is in paragraaf 3.3.1.  In dit plan van aanpak dienen minimaal de volgende onderwerpen uitgewerkt zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De wijze waarop u impact creëert en invulling geeft aan de Social return verplichting. Te denken valt aan begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm en producten, maar bijvoorbeeld ook aan aantoonbaar investeren in reeds bestaande initiatieven;</li> <li>- De investering die door u wordt gedaan. Deze investering dient in verhouding te staan tot de verwachte omzet binnen de Raamovereenkomst;</li> <li>- Voorstel met procesafspraken ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening. Met daarin het aanspreekpunt vanuit u en de praktische invulling van het proces;</li> <li>- Voorstel voor periodieke rapportage of monitoring aan ons en Nadere opdrachtgever.</li> </ul>
38.	U dient binnen drie maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een concept plan van aanpak in te dienen. Wij dienen akkoord te gaan met dit plan van aanpak, na akkoord wordt het plan van aanpak onderdeel van de Raamovereenkomst.
39.	Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan bent u verplicht dit tijdig bij ons contractmanager te melden. U geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. De contractmanager beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de genoemde punten, de haalbaarheid en de realiteit. Indien wij akkoord gaan met de wijzigingen, wordt het gewijzigde plan van aanpak onderdeel van de Raamovereenkomst en is Opdrachtnemer verplicht binnen drie maanden de uitvoering te herstarten.
40.	U rapporteert of monitort minimaal één keer per jaar over de invulling van Social return aan ons.

### **Communicatie, managementrapportage en overige informatievoorziening eisen**

41.	Wij achten het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. U zult voor de onderhavige Aanbesteding één contactpersoon benoemen. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder u vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
-----	--

42.	Samen hebben wij minimaal één keer per jaar een voortgangsgesprek, waarin de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt geëvalueerd. Tijdens dit gesprek komen onder meer de spend, de halfjaarlijkse rapportages, Social return en vakinhoudelijke updates, trends en ontwikkelingen aan bod. U bent bij dit voortgangsgesprek vertegenwoordigd door minimaal één vast contactpersoon en maakt een verslag.
43.	Samen hebben wij elk kwartaal minimaal één keer voortgangsgesprek waarin we onze samenwerking evalueren. Tijdens dit overleg komen vergelijkbare onderwerpen aan bod als tijdens het jaarlijkse voortgangsgesprek. U bent bij dit voortgangsgesprek vertegenwoordigd door minimaal één vast contactpersoon en maakt een verslag.
44.	U dient jaarlijks de spendgegevens aan te leveren bij ons, middels het aangeleverde format spendgegevens. Deze format wordt na gunning verstrekt.
45.	U rapporteert onmiddellijk aan Nadere opdrachtgever zodra zich problemen of andere zaken voordoen of worden verwacht die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.
46.	U evalueert iedere Nadere opdracht met de Nadere opdrachtgever. De Nadere opdrachtgever en u bepalen onderling de vorm waarin dit gebeurt. Klanttevredenheid is een verplicht onderdeel van de evaluatie. Dit dient na elke Nadere opdracht minimaal een 8.0 op schaal van 1.0 – 10.0 te zijn. U moet evaluatieverslagen van Nadere opdrachten op verzoek kunnen overleggen aan (Nadere) Opdrachtgever. Eventuele verbeterpunten uit de evaluatie worden door u toegepast gedurende de resterende looptijd van de Raamovereenkomst.
47.	Na definitieve gunning kunnen naast klanttevredenheid, nadere afspraken gemaakt over invulling van nog maximaal twee KPI's.

2. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan al de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde Eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend Document en de daarbij behorende Bijlagen.

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere Eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

## II. Ondertekening Inschrijver

Naam organisatie	
Naam ondertekeningbevoegde persoon	
Datum	

Handtekening	
--------------	--