



# (Akkoordverklaring) Programma van Eisen

## Europese aanbesteding UX-onderzoek

### Openbare Procedure

Aanbestedingsnummer: Ea0105

Datum: 17 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 'Ea0105 UX-onderzoek'.

### 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 J).   |
| 2. | U accepteert de concept Raamovereenkomst (Bijlage B) en de ARVODI-2018 (bijlage F) 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. |
| 3. | U gaat akkoord met inhoud en de toepassing van de Format Nadere overeenkomst (Bijlage C), Format Nadere opdrachtbrief (Bijlage D) en de Format Verwerkersovereenkomst (Bijlage E).  |
| 4. | U beschikt over de Kerncompetenties die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening onder de concept Raamovereenkomst.   |
| 5. | 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.   |
| 6. | Uw Inschrijving is in de Nederlandse taal opgesteld en ook tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst communiceert u in de Nederlandse taal.   |
| 7. | De gehanteerde tarieven zijn in euro's en exclusief btw. Voor het indienen van de tarieven wordt gebruik gemaakt van het Prijzenblad (Bijlage 5).   |
| 8. | U verklaart dat de uurtarieven en standaardprijzen (standaard kwantitatief online bezoekersonderzoek en standaard usabilitytest) niet hoger zijn dan de maximale prijs die is aangegeven in het Prijzenblad (Bijlage 5). En daarmee niet de maximale bandbreedte overschrijdt. Inschrijvingen die dit bedrag overschrijden worden niet in behandeling genomen en worden daarmee uitgesloten van verdere deelname.   |
| 9. | 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></ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <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> <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

|     |  |
|-----|--|
| 10. | U verplicht zich om facturen elektronisch aan te bieden, op de wijze en binnen de gestelde termijn die de Nadere opdrachtgever wenst en wordt aangegeven in de Nadere overeenkomst.  |
| 11. | 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. |

### Nadere (offerte)aanvraag

|     |   |
|-----|---|
| 12. | Nadere opdrachtgever zet een offerteaanvraag uit die vervolgens door middel van een Minicompetitie schriftelijk onder de Raamcontractanten wordt uitgevraagd.   |
| 13. | Nadere offerteaanvragen kunnen bestaan uit eenmalige Opdrachten of meerdere Opdrachten. Een Opdracht kan bestaan uit een of meerdere gehele onderzoekstrajecten of delen daaruit zoals opgenomen in het Beschrijvend document (hoofdstuk 2.4 – onderzoeksprojecten en overige werkzaamheden).   |
| 14. | 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 en of u een offerte gaat uitbrengen. Indien u geen offerte uitbrengt, dient u binnen twee werkdagen in een korte motivatie aan te geven waarom u geen offerte uitbrengt. |
| 15. | U gaat akkoord dat binnen vijf werkdagen (of langer als anders overeengekomen) na ontvangst van een Nadere offerteaanvraag, een geldige en relevante Nadere offerte uitbrengt, indien u heeft aangegeven een offerte te gaan uitbrengen.  |
| 16. | U gaat akkoord dat u uiterlijk binnen één werkdag na ontvangst van een spoed Nadere offerteaanvraag, een geldige en relevante Nadere offerte uitbrengt.   |
| 17. | U verklaart bij een Nadere offerteaanvraag akkoord te zijn dat de minimale gestanddoeningstermijn van de Nadere offerte bij een Nadere offerteaanvraag dertig kalenderdagen is.   |

### Uitvoeringseisen

|     |  |
|-----|--|
| 18. | Een volledig onderzoekstraject omvat minimaal de volgende onderdelen: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Probleemverkenning en formuleren van doelstelling en onderzoeksvragen;</li> <li>2. Adviseren over de onderzoeksopzet;</li> </ol> |
|-----|--|

|     |  |
|-----|--|
|     | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Voeren van een startgesprek;</li> <li>4. Organiseren en uitvoeren van het onderzoek;</li> <li>5. Verwerking en analyse van de onderzoeksresultaten;</li> <li>6. Mondelinge of schriftelijke debrief na veldwerk;</li> <li>7. Rapportage van de inzichten uit de onderzoeksresultaten;</li> <li>8. Advisering en vertalen naar acties, rekening houdend met randvoorwaarden.</li> </ol>   |
| 19. | U moet waar relevant beschikbaar gestelde bezoekstatistieken en clickdata kunnen duiden en gebruiken in het ontwerp, de uitvoering en de analyse van UX-onderzoek. Webstatistieken voor PRO websites kunt u verzamelen via een Piwik account dat DPC beschikbaar stelt.  |
| 20. | U kunt eye tracking software en hardware aanbieden en inzetten bij een usabilitytest. Dit kan minimaal op laptops en desktops. U dient op basis van de verzamelde eye tracking data een conclusie en/of advies uit te kunnen brengen aan Nadere opdrachtgever(s).  |
| 21. | U houdt zich bij het werven aan de richtlijnen die voor marktonderzoek zijn afgesproken binnen de Marktonderzoek Associatie (MOA).   |
| 22. | U betreft waar mogelijk een zo divers mogelijke groep respondenten, zoals beschreven in paragraaf 2.4 van de opdrachtschrijving in het Beschrijvend document voor verder informatie.   |
| 23. | U kunt respondenten werven voor het uitvoeren van een Opdracht op basis van een .csv of Excelbestand met minimaal namen, e-mailadressen en/of telefoonnummers en waar nodig relevante achtergrondkenmerken.  |
| 24. | U kunt een link naar een aanmeldvragenlijst aanleveren. Nadere opdrachtgever verspreidt deze link zodat respondenten zich kunnen aanmelden. De verzamelde data dient u te kunnen inzien zonder tussenkomst van Nadere opdrachtgever.   |
| 25. | Voor PRO websites en nieuwsbrieven gebruikt u vragenlijst- en feedbacksoftware die beschikbaar wordt gesteld door Nadere opdrachtgever. Voor andere websites en nieuwsbrieven en voor intranetten en apps gebruikt u door u nader te bepalen software.   |
| 26. | De vragenlijsten die aan respondenten worden voorgelegd, moeten minimaal op het (taal)niveau B1 in het Nederlands of indien van toepassing in het Engels zijn opgesteld.   |
| 27. | Nadere opdrachtgever kan (op afstand) meekijken bij veldwerk met volgende devices: pc, tablet en mobiel.   |
| 28. | Voor onderzoeksrapportages combineert u woord en beeld (grafieken, screenshots, enz.) op effectieve wijze. Het taalgebruik is correct, helder en professioneel en de vormgeving is zakelijk en professioneel. U biedt de volgende typen rapportages: <ul style="list-style-type: none"> <li>• onepager (&lt; 400 woorden),</li> <li>• management samenvatting (400-800 woorden)</li> <li>• beknopt rapport (801 tot 3500 woorden), uitgebreid rapport (meer dan 3500 woorden)</li> </ul> |
| 29. | U stemt met Nadere opdrachtgever op welke momenten, over welke resultaten en met welk type rapportage wordt gerapporteerd.   |
| 30. | U dient bij adviezen rekening houden met de (wettelijke) richtlijnen voor websites, apps intranetomgevingen van de Rijksoverheid over beveiliging, toegankelijkheid en standaardisatie. (Zie hiervoor paragraaf 3.4 t/m 3.7 uit het Beschrijvend document en <a href="https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites">https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites</a> voor verdere informatie).   |
| 31. | Onderzoeksresultaten en de daarop gebaseerde adviezen worden minimaal in PowerPoint 2010 Word 2010 of PDF opgeleverd. Ruwe data worden opgeleverd in minimaal Excel 2010. Video's worden opgeleverd in .mp4 formaat of beschikbaar gesteld via een link.   |
| 32. | Klantreizen en persona's kunt u visueel aantrekkelijk opleveren in een journey map of persona template.  |
| 33. | U levert een concept eindrapportage ter accordering aan de Nadere opdrachtgever. De Nadere opdrachtgever kan in maximaal twee rondes opmerkingen doorgeven en vragen stellen over de concept eindrapportage. Deze neemt u mee in de definitieve eindrapportage,  |

|     |   |
|-----|---|
|     | zonder meerwerk te rekenen. De definitieve eindrapportage wordt opgeleverd uiterlijk een week nadat de Nadere opdrachtgever de laatste feedback heeft gegeven.  |
| 34. | Bij publicatie van uw rapportage, bijvoorbeeld op een website, voldoet uw rapportage aan de gestelde (taal)eisen voor websites en intranetten van de Rijksoverheid.   |
| 35. | U houdt relevante ontwikkelingen in de markt van UX-onderzoek bij en attendeert Nadere opdrachtgevers hierop. Wij organiseren één keer per jaar een bijeenkomst over innovatie binnen de Raamovereenkomst. U neemt hieraan deel en u brengt hiervoor geen kosten in rekening. |

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

|     |  |
|-----|--|
| 36. | 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). |
| 37. | 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.   |
| 38. | U gaat akkoord dat wij gedurende looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk audits kunnen laten uitvoeren ten aanzien van de IB-eisen.  |
| 39. | 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.   |
| 40. | 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 3.5 van het Beschrijvend document.   |

### **Digitale toegankelijkheidseisen**

|     |  |
|-----|--|
| 41. | U dient de (onderzoeks)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 3.4 van het Beschrijvend document voor verder informatie. |
| 42. | 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**

|     |  |
|-----|--|
| 43. | 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> </ul> |
|-----|--|

|     |   |
|-----|---|
|     | - Voorstel voor periodieke rapportage of monitoring aan ons en Nadere opdrachtgever.  |
| 44. | U dient binnen zes 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.  |
| 45. | 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. |
| 46. | U rapporteert of monitort minimaal één keer per jaar over de invulling van Social return aan ons.   |

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

|     |   |
|-----|---|
| 47. | 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.  |
| 48. | Samen hebben wij minimaal één keer per jaar een voortgangsgesprek, waarin de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt geëvalueerd. Tijdens dit gesprek komen onder meer aan bod: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spend;</li> <li>- Uitgevoerde evaluaties van Nadere overeenkomsten;</li> <li>- Input vanuit jaarlijkse evaluatiegesprekken met Nadere opdrachtgevers;</li> <li>- Social return;</li> <li>- Vakinhoudelijke updates, trends en ontwikkelingen.</li> </ul> <p>U bent bij dit voortgangsgesprek vertegenwoordigd door minimaal één vast contactpersoon en maakt hiervan verslag.</p> |
| 49. | U dient jaarlijks de spendgegevens aan te leveren bij ons, middels het aangeleverde format spendgegevens. Dit format wordt na gunning verstrekt.  |
| 50. | Indien er zich problemen of andere zaken voordoen of worden verwacht die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst, dan rapporteert u dit onmiddellijk aan ons.  |
| 51. | Indien er zich problemen of andere zaken voordoen of worden verwacht die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Nadere overeenkomst(en), dan rapporteert u dit onmiddellijk aan Nadere opdrachtgever.  |
| 52. | Uw standaard managementrapportage voor het voortgangsgesprek bevat in ieder geval de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van alle uitgevoerde evaluaties van Nadere overeenkomsten (cumulatief, per half jaar).</li> <li>• Overzicht van de facturen (spend) van alle uitgevoerde Nadere overeenkomsten en opdrachtbrieven (cumulatief, per half jaar).</li> <li>• Indien van toepassing: input vanuit jaarlijkse evaluatiegesprekken met Nadere opdrachtgevers.</li> </ul>   |
| 53. | 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. 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.  |

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                       |  |