



Dienst Publiek en Communicatie  
*Ministerie van Algemene Zaken*

# Eerste beantwoording Nota van Inlichtingen

## **Europese aanbesteding** **UX-onderzoek**

### **Openbare Procedure**

Aanbestedingsnummer: Ea0105

Datum: 10 maart 2022

<b>GEGEVENS AANBESTEDING</b>	
Betreft	Europese aanbesteding UX-onderzoek
Kenmerk	348766

*Indien door de(ze) Nota van Inlichtingen wijzigingen ontstaan ten opzichte van Bijlage B 'Concept Raamovereenkomst', dan wordt dit meegenomen bij de publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen.*

### **BESCHRIJVEND DOCUMENT**

<b>VRAAG 1</b>	Op p13 schetst u het proces tot het uitbrengen van een nadere offerte. Klopt onze aanname dat elk verzoek tot een nadere offerte aan alle partijen in de af te sluiten raamovereenkomst wordt gestuurd?
Vindplaats	
Antwoord	Uw aanname is juist. Dit staat op pagina 12 onder paragraaf 2.5: (Nadere) opdrachtgever zet een Nadere offerteaanvraag uit door middel van een Schriftelijke Minicompetitie onder de Raamcontractanten.

<b>VRAAG 2</b>	Gezien nog niet bekend is hoeveel opdrachten er daadwerkelijk gegund gaan worden, hoe bepaal je dan de omvang van je Social Return? En in hoeverre moet je social return iets te maken hebben met de opdrachten voor deze aanbesteding?
Vindplaats	
Antwoord	Zoals beschreven staat in paragraaf 3.3.1 in het beschrijvend document is er sprake van een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht. Het doel is zoveel mogelijk sociale impact te maken, dit kan op verschillende manieren. Na gunning zal uw plan van aanpak samen met een contractmanager van DPC afgestemd worden.

<b>VRAAG 3</b>	Kunt u aangeven in termen van budget bandbreedte en rollen/functies hoe een gemiddelde onderzoeksopdracht eruit ziet? Dat geeft ons (nog) meer houvast om de opdrachten en kerncompetenties uit te werken.
Vindplaats	
Antwoord	De onderzoeksopdrachten die worden uitgezet in de Raamovereenkomst lopen te zeer uit een om van een gemiddelde onderzoeksopdracht te spreken. Voor de opdrachten ontvangen we graag een advies gebaseerd op uw eigen expertise, uitgaande van de omschrijving in de casus. Doorgaans is er minimaal een senior onderzoeker op een Nadere opdracht nodig.

<b>VRAAG 4</b>	In het Beschrijvend document onder paragraaf 5.2.2 geeft de Aanbestedende dienst aan dat er 3 prijsonderdelen van toepassing zijn, namelijk 2 standaard prijzen en maximale uurtarieven. In Bijlage 5 Prijzenblad zijn deze onderdelen echter niet terug te vinden, en wordt enkel gevraagd naar uurtarieven o.b.v. inhuuropdrachten en projectmatige basis. Kunt u dit nader toelichten?
Vindplaats	Bijlage 5 Prijzenblad
Antwoord	Het prijzenblad heeft in totaal 4 tabbladen (leeswijzer en beoordeling, kwantitatief onderzoek, usability test en maximale uurtarieven) . Uit uw vraag blijkt dat u alleen het laatste tabblad 'maximale uurtarieven' heeft bekeken en niet de overige tabbladen.

<b>VRAAG 5</b>	Welke innovatieve of specialistische UX methodieken en technieken worden bedoeld? Hoe wordt vastgesteld of een methode of techniek onvoldoende wordt aangeboden? Kunt u enkele voorbeelden geven van methodieken of technieken die
----------------	--

	hier onder vallen?
Vindplaats	2.4.3
Antwoord	In gevallen van innovatieve of specialistische UX methodieken en technieken vraagt de contractmanager bij deelnemers uit in hoeverre zij ervaring hebben met een bepaalde vorm van UX-onderzoek. De contractmanager bepaalt op basis daarvan in hoeverre deelnemers in staat zijn het gevraagde type onderzoek met voldoende kwaliteit uit te voeren. Wanneer de contractmanager beslist dat geen enkele deelnemer in staat is om het onderzoek uit te voeren, dan wordt het onderzoek buiten de Raamovereenkomst uitgezet. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om user testing met EEG.

<b>VRAAG 6</b>	Omdat we diverse softwarepakketten kunnen inzetten, zouden we graag de best passende oplossingen op basis van de behoefte van DPC gericht voorstellen en toelichten in deze aanbesteding. Welke survey software gebruikt Nadere opdrachtgever nu voor PRO websites en nieuwsbrieven? En heeft DPC een voorkeur voor de softwareoplossing die we zouden inzetten voor andere (niet-PRO) websites en nieuwsbrieven en voor intranetten en apps? Kunt u nader toelichten aan welke eisen moet de door ons in te zetten software moet voldoen en welke functionaliteiten (vooral) zijn gewenst?
Vindplaats	Programma van Eisen, Eis 25
Antwoord	Op dit moment wordt een custom oplossing gebruikt voor surveyonderzoek voor PRO websites en nieuwsbrieven. DPC heeft geen voorkeur voor de in te zetten softwareoplossing binnen de nieuwe Raamovereenkomst. We verwachten dat u met de aangeboden software een surveyonderzoek kan uitvoeren dat voldoet aan de eisen voor informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens (AVG) en toegankelijkheid.

<b>VRAAG 7</b>	De eis is 'U kunt eye tracking software en hardware inzetten'. Is het de eis dat hardware en software in bezit zijn of mag dit ook worden ingehuurd?
Vindplaats	Bijlage 1 programma van eisen, eis 20
Antwoord	Eye tracking software en hardware mag worden ingehuurd.

<b>VRAAG 8</b>	Wat wordt er verstaan onder de term Service Design? Waar ligt volgens jullie de scheiding tussen Service Design en UX?
Vindplaats	Beschrijvend document Pagina 8 / 11
Antwoord	Bij UX-onderzoek binnen deze Raamovereenkomst is altijd sprake van een (beoogd) digitaal middel, terwijl dat bij service design niet zo hoeft te zijn. Met andere woorden: bij UX-onderzoek is de beoogde oplossing voor het vraagstuk al bekend, terwijl bij service design niet uitgegaan wordt van een bepaalde oplossing voor een vraagstuk.

<b>VRAAG 9</b>	Waarom is (service) design onderzoek buiten scope geplaatst? Ik kan me voorstellen dat dit in de ontwikkelfase van een applicatie/website zeker van toegevoegde van waarde kan zijn om duidelijkheid te krijgen over een doelgroep en hun wensen/pijnpunten
Vindplaats	Beschrijvend document Pagina 12
Antwoord	Behoeftedonderzoek voor een digitaal middel valt binnen de Raamovereenkomst UX-onderzoek. Opdrachten voor service design worden uitgezet buiten de Raamovereenkomst voor UX-onderzoek. Het gaat hier om opdrachten waarbij van tevoren nog niet bekend is of de uitkomst van het vraagstuk een digitaal middel is.

<b>VRAAG 10</b>	Wat is de format waarin de verschillende cases moeten worden aangeleverd? Zijn
-----------------	--

	hier nog eisen aan gesteld?
Vindplaats	Beschrijvend document hoofdstuk 5
Antwoord	U dient hier bijlage 4 voor te gebruiken. In paragraaf 5.2.1 staan de subgunningscriteria beschreven. En per subgunningscriterium is aangegeven hoe dit beoordeelt wordt en in welke vorm dit aangeboden moet worden.

<b>VRAAG 11</b>	Wilt u graag dat we bij Subgunningscriterium 3 benoemen en beschrijven welke softwareoplossingen we inzetten bij de verschillende onderzoeksmethoden? Met andere woorden: wilt u vooral inzicht in de inhoudelijke aanpak en beschrijving per voorbeeld van een onderzoeksmethode, of ook de namen van softwareoplossingen en technische mogelijkheden per voorbeeld?
Vindplaats	Beschrijvend document, Subgunningcriterium kwaliteit 3, p. 29, eerste bullet
Antwoord	Wij willen vooral inzicht in de inhoudelijke aanpak en een beschrijving per voorbeeld van een onderzoeksmethode. Als u dat nodig acht voor een goede beantwoording van de gestelde vragen, kunt u ook ingaan op de naam en technische mogelijkheden van de softwareoplossingen.

<b>VRAAG 12</b>	<p>op pagina 9 staat: <i>Daarom zoeken wij strategische partners die kunnen aansluiten bij agile werkprocessen en bijdragen aan een organisatiecultuur waarbij beslissingen worden genomen op basis van inzichten uit UX-onderzoek en digital analytics. (Let op: werkzaamheden rondom digital analytics vallen onder de Raamovereenkomst digital en webanalytics.)</i></p> <p>Terwijl op pagina 11 staat: <i>Het is wenselijk dat u de (analyse van de) data kunnen combineren, bezoekerstatistieken en clickdata, bijvoorbeeld uit de analytics tool Piwik. De Nadere opdrachtgever kan daarvoor toegang geven tot Piwik.</i></p> <p>Is dit tegenstrijdig of moet de laatste zin uit het citaat van pagina 9 gelezen worden als: werkzaamheden rondom het <b>inrichten</b> van digital analytics vallen onder de Raamovereenkomst digital en webanalytics.</p>
Vindplaats	Pagina 9 en pagina 11
Antwoord	<p><i>Het inrichten en continu monitoren van digital analytics en het versterken van datagedreven werken met organisatieadviezen valt onder de ROK digital en webanalytics</i></p> <p>Waar dat relevant is voor het ontwerpen, uitvoeren en rapporteren van UX-onderzoek moet u in staat zijn gegevens uit Piwik te duiden en bij voorkeur ook te verzamelen in Piwik. Voorbeelden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• testscript opstellen aan de hand van veelgebruikte zoekwoorden en veelbezochte pagina's;</li> <li>• een door u uitgevoerde survey relateren aan gegevens uit Piwik;</li> <li>• resultaten van een user test kunnen rapporteren in de context van bezoekerstatistieken van de onderzochte website.</li> </ul>

<b>VRAAG 13</b>	Over de enquête en/of feedbacktool voor online bezoekersonderzoek: Welk responspercentage verwachten jullie met de nieuwe tool te behalen?
Vindplaats	Pagina 10 en pagina 11
Antwoord	Met de huidige feedbackvoorziening voor PRO-websites wordt over het algemeen een responspercentage van 1% tot 3% behaald. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de nieuwe enquête en/of feedbacktool zo inzet dat een zo hoog mogelijk responspercentage wordt bereikt.

<b>VRAAG 14</b>	Over de enquête en/of feedbacktool voor online bezoekersonderzoek: Komt er een technische voorziening om onderzoeks'events' (het vertonen en beantwoorden van vragenlijsten) uit te lezen in Piwik?
Vindplaats	Pagina 10 en pagina 11
Antwoord	De mogelijkheden daarvoor worden op dit moment onderzocht. Er is dus nog niet bekend of dit mogelijk is.

<b>VRAAG 15</b>	Over de enquête en/of feedbacktool voor online bezoekersonderzoek: Komt er een API waarmee enquête-gegevens gedownload kunnen worden?
Vindplaats	Pagina 10 en pagina 11
Antwoord	Dat is op dit moment nog niet bekend, omdat er nog geen keuze gemaakt is voor een tool.

<b>VRAAG 16</b>	Over de enquête en/of feedbacktool voor online bezoekersonderzoek: De beschrijving van de tool doet sterk aan Hotjar denken. Is het vermoeden juist dat het om een (bewerking van) Hotjar gaat?
Vindplaats	Pagina 10 en pagina 11
Antwoord	Op dit moment lopen nog de voorbereidingen voor de offerteaanvraag ten behoeve van de enquête en/of feedbacktool. Er is dus nog geen keuze gemaakt voor een tool.

<b>VRAAG 17</b>	Over de enquête en/of feedbacktool voor online bezoekersonderzoek: Als ik het goed begrijp moeten wij als opdrachtnemer deze tool gaan inzetten. 1) Klopt dit? 2) Voorziet DPC in een training hierin om de tool te leren kennen en optimaal in te kunnen zetten? 3) En hoeveel tijd, schat u in, kost het om met deze tool vertrouwd te raken? 4) Is er gedurende de looptijd de mogelijkheid om ons te richten tot een kenner van de tool (helpdesk/ adviseur)?
Vindplaats	Pagina 10 en 11
Antwoord	1) Ja, voor onderzoek naar PRO websites en nieuwsbrieven 2) Nee, DPC voorziet nu niet in een training om de tool zelf te leren kennen. Waar nodig wordt wel contact gehouden over de randvoorwaarden voor het inzetten van de tool voor PRO websites en nieuwsbrieven. 3) Daar is nog geen inschatting voor mogelijk. Op dit moment wordt de tool op nog aanbesteed. 4) Bij DPC is geen adviseur beschikbaar voor inhoudelijke vragen over de tool. Beschikbare documentatie bij de toekomstige leverancier kan mogelijk wel geraadpleegd worden. Als het gaat om randvoorwaarden voor het inzetten van de tool kan wel contact worden opgenomen met DPC, aangezien deze bepaald worden door DPC.

<b>VRAAG 18</b>	Over de enquête en/of feedbacktool voor online bezoekersonderzoek: Er wordt beschreven op pagina 10 'Vragenlijst op een andere pagina: pop-up om bezoekers door te linken naar elke interne of externe webpagina, bijvoorbeeld voor externe surveys.' Betekent dit dat we kunnen doorlinken naar een online survey die in onze software is geprogrammeerd en de data op onze server binnenkomt?
Vindplaats	Pagina 10
Antwoord	Ja, dat kan in afstemming met de Nadere opdrachtgever, zolang dit voldoet aan de eisen voor BIO, AVG en toegankelijkheid.

<b>VRAAG 19</b>	In 2.3.3 staat dat er onderzoekstools worden ingekocht zodat zij zelfstandig onderzoek kunnen doen, onder andere voor ongemodereerde usertests. Op pagina
-----------------	---

	11 staat dat ongemodereerd usability onderzoek onderdeel uitmaakt van de ROK. 1) Ziet u een verschil tussen ongemodereerde usertests en ongemodereerd usability onderzoek en zo ja, welk verschil dan? 2) Kunnen (of zelfs moeten) wij de tool voor ongemodereerde usertests/ usability onderzoek (als er geen verschil in definitie is) gebruiken als opdrachtnemer?
Vindplaats	Pagina 9 en 11
Antwoord	1) Nee 2) U kunt uw eigen tool gebruiken, mits die aan de eisen voor BIO en AVG voldoet. In gevallen waarin de Opdrachtnemer geen eigen tool kan gebruiken en een uitwijkmogelijkheid nodig is, kan in overleg met DPC de tool van DPC ingezet worden. Wij stellen dan alleen de tool beschikbaar, niet (het werven van) respondenten.

<b>VRAAG 20</b>	In kerncompetentie 1 wenst de Aanbestedende dienst de ervaring met kwantitatief onderzoek onder online bezoekers van een website te toetsen. Hierbij wordt onder andere de eis gesteld dat het onderzoek is uitgevoerd onder minimaal 300 natuurlijke bezoekers. Gegadigde begrijpt het belang om een bepaalde omvang te toetsen, maar vraagt zich af of een kleinere omvang niet voldoende is om de ervaring te bewijzen. 1. Kan de aanbestedende dienst toelichten waarom voor deze omvang is gekozen? 2. Is de Aanbestedende dienst bereid om de omvang terug te brengen, bijvoorbeeld tot 75 natuurlijke bezoekers? Zo niet, waarom niet?
Vindplaats	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.2
Antwoord	1. Inschrijvers moeten ervaring hebben met aantallen respondenten waarbij uitspraken over uitgesplitste subgroepen mogelijk zijn en onderzoek naar websites met grotere bezoekersaantallen. Voor een aantal PRO-websites zou het aantal respondenten ruim boven de kunnen 300 uitkomen. 2. De omvang van het aantal respondenten blijft minimaal 300. De redenen daarvoor zijn omschreven onder punt 1.

<b>VRAAG 21</b>	Voor elke kerncompetentie moet een referentieopdracht overlegd worden. Is dit maximaal één of kan de kerncompetentie ook blijken uit een combinatie van twee of meer referentieopdrachten?
Vindplaats	Beschrijvend document, par 4.3.2
Antwoord	U dient inderdaad voor elke kerncompetentie maximaal één referentieopdracht in te dienen. Indien u met één referentie meerdere kerncompetenties kunt aantonen, dan mag u voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken.

<b>VRAAG 22</b>	Kerncompetentie 1: Ervaring met kwantitatief onderzoek onder online bezoekers van een website. U geeft aan dat uit de referentie moet blijken dat het onderzoek is uitgevoerd onder minimaal 300 natuurlijke bezoekers van de website. Betreft dit een website met minimaal 300 natuurlijke bezoekers of 300 respondenten van het onderzoek?
Vindplaats	Beschrijvend document, par 4.3.2
Antwoord	Het betreft minimaal 300 respondenten voor het onderzoek.

<b>VRAAG 23</b>	U geeft aan dat de beoordelingscommissie bestaat uit minimaal 5 UX experts. Kunt u aangeven of dit medewerkers zijn vanuit het Rijk, of dat dit experts zijn van buitenaf?
Vindplaats	Beschrijvend document, hoofdstuk 5.3
Antwoord	De beoordelingscommissie bestaat uit beoordelaars met UX expertise vanuit verschillende departementen binnen het Rijk.

<b>VRAAG 24</b>	Is reeds bekend wie de contractmanagers zullen worden? Zo ja, wie zijn dit?
Vindplaats	2.6
Antwoord	Na voorlopige gunning zal aan gegunde partij bekend worden gemaakt wie de contractmanager(s) zal zijn voor deze raamovereenkomst.

<b>VRAAG 25</b>	Worden de kosten gemoeid met het maken van de managementrapportage, het voorbereiden, uitvoeren en verslagleggen van de jaarlijkse voortgangsgesprekken vergoed?
Vindplaats	Bijlage 1 Programma van eisen punt 48 en 52
Antwoord	Nee, deze kosten worden niet apart vergoed.

<b>VRAAG 26</b>	Er wordt gesproken over het digitaal toegankelijk maken van rapportages. In welk deel van de betreffende onderzoeken verwacht u dat dit van toepassing is?
Vindplaats	3.4 Digitale toegankelijkheid
Antwoord	Wanneer een rapportage online gepubliceerd wordt dient het digitaal toegankelijk gemaakt te worden op verzoek van (Nadere) Opdrachtgever. Dit staat los van het type onderzoek. DPC raadt opdrachtgevers aan rapportages altijd digitaal toegankelijk te laten opleveren.

<b>VRAAG 27</b>	De investering die wij moeten doen in het kader van social return 'dient in verhouding te staan tot de verwachte omzet binnen de raamovereenkomst'. Kunt u hier iets concreter over zijn? Wat ziet u als 'in verhouding tot', misschien kunt u een percentage of bandbreedte noemen of op andere manier toelichten?
Vindplaats	Pagina 16
Antwoord	Er is gekozen voor een vrije invulling voor social return en met deze reden is er geen percentage of bandbreedte genoemd bij de eisen. Na gunning zal u een plan van aanpak opstellen en wordt deze samen met de contractmanager van DPC afgestemd. Samen met deze contractmanager wordt er gekeken wat de beste invulling is.

<b>VRAAG 28</b>	Zijn er voorbeelden van een plan van aanpak voor social return?
Vindplaats	3.3.1 Social return
Antwoord	Er zijn geen voorbeelden die wij kunnen delen. Wel gaan wij samen na gunning in gesprek wat de beste invulling van social return is voor deze overeenkomst. Op <a href="https://www.maatwerkvoormensen.nl">https://www.maatwerkvoormensen.nl</a> is veel informatie te vinden over social return binnen de rijksoverheid.

<b>VRAAG 29</b>	Mbt informatiebeveiliging en privacy: Hoe wordt aangekeken tegen Google Cloud opslag?
Vindplaats	Beschrijvend document, par 3.6
Antwoord	Zoals in onze presentatie weergegeven, dienen ze aan de cloudnormen te voldoen.

<b>VRAAG 30</b>	Tijdens de informatiebijeenkomst is gesproken over de Cloud-eisen. De drie pijlers zijn genoemd: 1) Informatiebeveiliging, 2) Persoonsgegevens en 3) Bijzonder persoonsgegevens. Gelden de Cloud-eisen ook voor pijler 1 (denk aan briefing, voorstel, rapport etc zonder (bijzondere) persoonsgegevens)?
Vindplaats	Pagina 18 3.6
Antwoord	Ja, de 'pijlers' ondersteunen één constructie, het IB-framework.

<b>VRAAG 31</b>	Tijdens de informatiebijeenkomst is gesproken over de Cloud-eisen. De drie pijlers zijn genoemd: 1) Informatiebeveiliging, 2) Persoonsgegevens en 3) Bijzonder persoonsgegevens. De gevoeligheid van informatie ligt vooral bij de (bijzondere) persoonsgegevens. Mogen wij voor geanonimiseerde gegevens van deelnemers (dus niet herleidbaar/ deduceerbaar) wel Microsoft 365 gebruiken?
Vindplaats	
Antwoord	Dat mag. De cloudeisen gaan het gebruik van de Cloud. Sla je de gevoelige informatie niet in een cloud op, dan is het cloudbeleid nvt.

<b>VRAAG 32</b>	In het kader van de webrichtlijnen wordt het gebruik van pop-ups ontmoedigd/verboden. Hoe laat zich dat rijmen met de pop-ups die genoemd worden op pagina 10?
Vindplaats	Pagina 10
Antwoord	Pop-ups zijn mogelijk als zij voldoen aan de toegankelijkheidseisen. We willen ongevraagde gedwongen contextwissels voorkomen, bijvoorbeeld een volledige page overlay waarbij de gebruiker in zijn proces wordt onderbroken.

<b>VRAAG 33</b>	In het Excelbestand voor de Fit-Gap analyse bevinden zich tal van commentaren met belangrijke informatie. Kan deze informatie misschien goed leesbaar in een aparte, desnoods brede kolom worden geplaatst? Dat zou ten goede komen aan het op de juiste manier beantwoorden van de vragen.
Vindplaats	Bijlage K: Excel document Fit Gap Analyse
Antwoord	Wij gaan akkoord met uw voorstel. Bij deze beantwoording ontvangt u een aangepast format fit/gap analyse, bijlage K.1 In het format zijn uitsluitend de opmerkingen aangepast, opmerkingen zijn op structurele wijze voor u zichtbaar gemaakt.

## CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

<b>VRAAG 34</b>	Onder 1.2 worden de documenten die de Raamovereenkomst vormen benoemd. Daarbij prevaleert een eerder genoemd document boven een later genoemd document. Gegadigde stelt voor om de Nota van Inlichtingen apart als 3 <sup>e</sup> document hieraan toe te voegen. Graag uw reactie.
Vindplaats	Bijlage B Concept Raamovereenkomst
Antwoord	Wij gaan akkoord met uw voorstel en nemen dit op als 3 <sup>e</sup> punt.

## FORMAT NADERE OVEREENKOMST

<b>VRAAG 35</b>	<p><u>Ontbreken tussentijdse opzegmogelijkheid Opdrachtnemer</u></p> <p>Er is niet voorzien in een opzegmogelijkheid voor Opdrachtnemer. Op grond van voor ons geldende wet- en regelgeving (zoals ter waarborging van onze onafhankelijkheid) dienen wij te allen tijde een opzegmogelijkheid te hebben die het ons mogelijk maakt op te zeggen als de geldende wet- en/of regelgeving, waaronder ook gedrags- en beroepsregels, daartoe noopt. Een dergelijke opzegmogelijkheid voor Opdrachtnemer ontbreekt. Graag vernemen wij of u bereid bent om de volgende bepaling op te nemen:</p> <p><u>tekstvoorste</u></p> <p><i>"De Overeenkomst kan door Opdrachtnemer schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een redelijke opzeggingstermijn indien en voor zover een gedrags- en/of beroepsregel daartoe noopt."</i></p>
Vindplaats	n.v.t.

Antwoord	Wij stemmen niet op voorhand in met een opzegrecht van opdrachtnemer, maar zullen in voorkomende gevallen onze medewerking aan een tussentijdse beëindiging niet op onredelijke gronden onthouden, als evident sprake is van strijd met wet- en regelgeving of bijvoorbeeld ongewijzigde voortzetting anderszins van de overeenkomst niet in redelijkheid kan worden verlangd van opdrachtnemer (zulks aan te tonen door opdrachtnemer). Eventuele beëindiging van de overeenkomst op deze grond, geschiedt met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 6 maanden.
----------	---

## ARVODI-2018

<b>VRAAG 36</b>	<p><u>Artikel 21.3 Aansprakelijkheid</u> Opdrachtnemer hecht eraan te benadrukken dat zij in geval van deze diesntverlening niet verantwoordelijk en aansprakelijk is voor het behalen van bepaalde resultaten, nu bij de door opdrachtgever aangestelde scrum master leiding en toezicht berust.</p> <p>Voor zover Opdrachtnemer m.b.t. de inzet van medewerkers in verzuim is ten aanzien van de op haar rustende verplichtingen hecht zij eraan dat haar aansprakelijkheid is beperkt zoals gebruikelijk is binnen haar branche.</p> <p>Binnen onze branche is het gebruikelijk om de aansprakelijkheid (behoudens voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid) te beperken tot aansprakelijkheid voor directe schade en aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Voorts is het gebruikelijk om de aansprakelijkheid per opdracht (Nadere overeenkomst) in hoogte te beperken tot driemaal de door de Opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. In de Gids Proportionaliteit wordt voor wat betreft de beperking van aansprakelijkheid onder andere verwezen naar de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche. Gezien het bovenstaande verzoekt opdrachtnemer u de aansprakelijkheid te beperken in overeenstemming met hetgeen binnen de branche gebruikelijk. Bent u bereid onderstaand tekstvoorstel op te nemen?</p> <p><u>Tekstvoorstel</u> <i>"Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een (samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de opdracht. Deze aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot een bedrag gelijk aan één (1) maal het aan Opdrachtnemer voor deze opdracht verschuldigde honorarium, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen echter beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van data, schade als gevolg van bedrijfsstagnatie en reputatieschade is uitdrukkelijk uitgesloten.</i></p> <p>Voorts komt schending van intellectuele eigendomsrechten voor risico van opdrachtgever, aangezien in deze opdracht opzet intellectuele eigendomsrechten ontstaan tijdens de werkzaamheden van het team toekomen aan opdrachtgever.</p>
Vindplaats	<u>Artikel 21.3 Aansprakelijkheid</u>
Antwoord	Wij stemmen niet in met bovenstaand tekstvoorstel. De aansprakelijkheid is naar onze mening op proportionele wijze beperkt. De beperking van de aansprakelijkheid op grond van artikel 21.3 brengt met zich dat de opdrachtgever een deel van de door de opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen uit gemeenschapsgeld. Een verdere beperking tot alleen directe schade achten wij om die reden niet opportuun. Bepalend voor de aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot schadevergoeding is de mate van toerekenbaarheid en de relatie tussen schade en de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust. Zie in dit verband artikel 6:75 en 6:98 BW die onverkort van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de

	opdrachtnemer. De ongelimiteerde vrijwaring voor aanspraken van derden wegens vermeende inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van die derden, zoals bedoeld in artikel 24.7 jo. artikel 21.3 geldt dan ook alleen voor zover deze kosten redelijkerwijs aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend. Bijvoorbeeld wanneer opdrachtgever in de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van door opdrachtnemer geleverde of ter beschikking gestelde programmatuur en het gebruik ervan is volgens een derde strijdig met zijn intellectuele eigendomsrecht daarop.
--	--

<b>VRAAG 37</b>	Artikel 22.4 De redenen voor ontbinding als opgenomen in dit artikel gelden evengoed voor opdrachtnemer. Bent u bereid dit artikel wederkerig te maken?
Vindplaats	Artikel 22.4
Antwoord	Wij zijn daartoe niet bereid. Nog afgezien van het feit dat het zeer onwaarschijnlijk is dat de Staat haar financiële verplichtingen jegens opdrachtnemer niet zal kunnen nakomen, kan de Staat technisch gezien niet in surseance van betaling komen of failliet worden verklaard, zal zij haar 'onderneming' niet staken, en zal een eventueel beslag op haar vermogen (voor zover vatbaar voor beslag) haar liquiditeitspositie niet zodanig aantasten dat zij in betalingsproblemen komt. Een eventuele 'fusie' of 'splitsing' van de Staat is ook niet aan de orde.

<b>VRAAG 38</b>	<u>Artikel 24.8 Intellectuele eigendomsrechten</u> In lijn met onze opmerking bij artikel 24.7 komt het niet logisch voor dat opdrachtgever het in dit artikel bepaalde recht tot ontbinding heeft. Bent u derhalve bereid dit artikel niet van toepassing te verklaren?
Vindplaats	Artikel 24.8 Intellectuele eigendomsrechten
Antwoord	Het is onduidelijk naar welke opmerking u precis verwijst. We graag een antwoord zo ver we uw vraag goed interpreteren. Wij zijn daartoe niet bereid. Vrijwaring voor aanspraak wegens vermeende inbreuk op rechten van derden en de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden (na voorafgaand overleg met de opdrachtnemer) zien wij als twee apart van elkaar staande bepalingen.

<b>VRAAG 39</b>	In dit artikel worden eisen gesteld ten aanzien van de verzekering. Echter, het is Opdrachtnemer op grond van gebruikelijke contractuele afspraken met de verzekeraar, verboden derden (waaronder cliënten) inzage te geven in de verzekeringspolis of individuele polisvoorwaarden. Wel kunnen wij als alternatief een bewijs van verzekering overleggen, zijnde een verklaring van de verzekeraar waarin staat dat wij afdoende verzekerd zijn en dat wij onze premie hebben betaald.  Bent u bereid dit artikel buiten toepassing te verklaren en daarvoor in de plaats op te nemen dat kan worden volstaan met het overleggen van een bewijs van verzekering?
Vindplaats	Artikel 26.2 Verzekering
Antwoord	Wij zijn niet bereid artikel 26.2 buiten toepassing te verklaren, maar gaan wel akkoord met een bewijs van verzekering in plaats van een verzekeringspolis.

<b>VRAAG 40</b>	<u>Geheimhouding (art. 13 ARVODI-2018)</u> Niet alle voor onze organisatie noodzakelijke uitzonderingen op de
-----------------	--

	<p>geheimhoudingsplicht zijn overeengekomen in artikel 13. Het voor ons bijvoorbeeld van belang dat we in het kader van wettelijke verplichtingen informatie kunnen delen met gelieerde entiteiten en derden die door ons zijn ingeschakeld ten behoeve van ondersteunende diensten van administratieve en IT aard. Om eventuele onduidelijkheid en verwarring te voorkomen lichten wij u graag toe dat voornoemde derden niet direct betrokken zijn bij de uitvoering van de diensten die wij mogelijk aan u zullen leveren.</p> <p>Voornoemde derden ondersteunen ons enkel ten aanzien van onze interne processen. Uiteraard zijn wij verantwoordelijk voor de inzet van deze derden en de geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie. Van derden, die namens ons data verwerken, verlangen wij dat zij voldoen aan de toepasselijke wet- en beroepsregelgevingen. Voor de zeer beperkte gevallen dat deze ondersteunende dienstverleners, in verband met noodzakelijke technische ondersteuning, beperkte toegang hebben tot de vertrouwelijke (klant)informatie gelden strikte geheimhoudingsverplichtingen. Op basis van de op onze organisatie van toepassing zijnde wet- en (beroeps)regelgeving en intern beleid, hebben wij uw uitdrukkelijke toestemming nodig om de betreffende informatie te delen met onze member firms en voornoemde dienstverleners.</p> <p>Graag vullen hiertoe wij artikel 13 aan met het volgende tekstvoorstel:</p> <p><i>'In aanvulling op artikel 13 ARVODI-2018 geldt dat Opdrachtnemer gerechtigd is tot bekendmaking in geval hiertoe: Het Opdrachtnemer toegestaan om alle door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie ('Cliëntinformatie') te gebruiken en deze te verstrekken aan (i) andere gelieerde entiteiten en hun personeel en/of (ii) andere partijen, die ondersteunend zijn ten behoeve van Opdrachtnemer 's administratie of infrastructuur en/of de verlening van overige ondersteunende diensten van administratieve en IT-aard ten behoeve van (a) het verrichten van cliënt-, en opdrachtacceptatie procedures, (b) conflict beoordeling van interne risico's en onafhankelijkheid en (c) het onderhouden van kwaliteitsnormen en professionele normen ten aanzien van de werkzaamheden of diensten.'</i></p>
Vindplaats	<b><u>Geheimhouding (art. 13 ARVODI-2018)</u></b>
Antwoord	<p>Wij gaan niet akkoord met de toevoeging van bovenstaand tekstvoorstel aan artikel 13. Voor zover het delen en verwerken van relevante informatie met derden noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, is het de opdrachtnemer toegestaan de betreffende informatie namens aanbestedende dienst te delen met deze derden onder de navolgende voorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) het delen en verwerken van deze informatie is niet strijdig met enige toepasselijke wet- en regelgeving;</li> <li>(2) de opdrachtgever dient vooraf in te stemmen met de inzet van betreffende derden voor de uitvoering van de opdracht (zie ook antwoord op vraag 17)</li> <li>(3) de betreffende derden zijn contractueel gebonden aan dezelfde geheimhoudingsbepalingen als welke gelden tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer</li> <li>(4) de opdrachtnemer is en blijft jegens de aanbestedende dienst verantwoordelijk is voor geheimhouding van vorenbedoelde informatie.</li> </ol>

## OVERIG/INFORMATIEBIJEENKOMST

<b>VRAAG 41</b>	Krijgen we de presentatie nagestuurd?
Antwoord	Ja, de presentaties zijn met deze beantwoording meegezonden.

<b>VRAAG 42</b>	Hoe kijk jij aan tegen gebruik van Microsoft 365?
Antwoord	Voor bedrijfsvoering doeleinde is het voldoende. Het wordt lastiger als het ingezet wordt voor respondentenverzameling e.d. Het is lastig om met Microsoft cloud alles naar behoren te beveiligen.

<b>VRAAG 43</b>	Stel je werkt met een cloud leverancier die de genoemde ISO certificeringen niet heeft. Is het toegestaan om dan aan te geven dat we voor deze samenwerking geen gebruik maken van deze cloud-diensten?
Antwoord	Er zijn relevante normen voor beveiliging in de cloud. Elke serieuze clouddienst zou hier wel aan moeten voldoen, maar dat moet je wel checken.

<b>VRAAG 44</b>	Als we in een aanvraag zitten nog voor isocertificeringen is een bio-fit gap analyse ingevuld voldoende voor nu?
Antwoord	Ja, dat is voldoende. Ben je gecertificeerd, dan hoef je de fit gap niet meer in te vullen.

<b>VRAAG 45</b>	Klopt het dat de Fit Gap Analyse pas ingediend hoeft te worden na geselecteerd te zijn als opdrachtnemer?
Antwoord	Ja. Als je inschrijft, dan beloof je dat je gaat voldoen. Onderzoek of je kunt voldoen voor je inschrijft.

<b>VRAAG 46</b>	Krijgen we binnen deze raamovereenkomst te maken met data in verschillende data-classificaties? Is het mogelijk dat er voor verschillende data verschillende eisen bestaan?
Antwoord	UX-onderzoek wordt uitgevoerd in het publieke domein. Complicerende factor zijn onder andere verwerking van persoonsgegevens.  Onze IB-eisen zijn gebaseerd op een 'baseline', een ondergrens, o.b.v. de door ons gemaakte risicoanalyse. Er kunnen situaties bestaan waarbij nadere opdrachtgevers aanvullende eisen stellen.

<b>VRAAG 47</b>	Is voor het indienen van vragen voor morgen al e-Herkenning vereist?
Antwoord	Ja, voor het indienen van vragen is ook e-Herkenning nodig.

<b>VRAAG 48</b>	Ik zag vorige week na het lezen van de stukken en Fit Gap document in Excel niet persé een onderscheid in Rijksnorm of norm voor de Leverancier. Hoe weten we wat bij de BIO specifieke Rijksnormen zijn waar een Leverancier niet aan hoeft te voldoen?
Antwoord	De genoemde Rijksnormen staan er niet in.

<b>VRAAG 49</b>	Jullie hebben in 2018 een ROK afgesloten waar dit onderdeel van was. Deze is toen met 3 leveranciers afgesloten. Deze ROK wordt met 4 leveranciers afgesloten. Kunnen jullie aangeven hoe jullie de vorige ROK hebben ervaren? Zijn er zaken waar jullie extra aandacht aan willen besteden?
Antwoord	De vorige ROK had 2 percelen, met in totaal 4 leveranciers. De perceelindeling voor de nieuwe ROK vervalt. Zaken om extra aandacht aan te besteden staan benoemd in de bijgevoegde presentatie als ontwikkelingen bij DPC: datagedreven werken en inclusie en diversiteit bij het werven van respondenten.

<b>VRAAG 50</b>	Heb je een lijst van welke cloud leveranciers wel of niet voldoen?
Antwoord	Ja, maar wordt niet gedeeld. Het is aan DPC (vanuit Informatiebeveiliging) om te

	controleren of wat er aangeboden is klopt. Kan zijn dat dit veranderd is tegen de tijd dat de aanbieding verstuurd is, en dus niet meer voldoen.
--	--

<b>VRAAG 51</b>	Worden de andere raamovereenkomsten (oa kwalitatief onderzoek) ook binnenkort uitgezet?
Antwoord	Nee, die zijn eerder uitgezet.