



Beantwoording 2de Nota van Inlichtingen

Europese aanbesteding UX-onderzoek

Openbare Procedure

Aanbestedingsnummer: Ea0105

Datum: 28 maart 2022

Versie: 1.0

GEGEVENS AANBESTEDING	
Kenmerk	
Betreft Europese aanbesteding	UX-onderzoek EA0105

Let op:

Hieronder ziet u een herziene planning van de verdere aanbestedingsprocedure.

Fase	Datum
Uiterste datum publiceren van antwoorden op vragen ronde 2 (Nota van Inlichtingen)	Maandag 28 maart 2022
Sluitingsdatum indienen inschrijvingen	Donderdag 14 april 2022, 13.00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	Woensdag 15 juni 2022
Standstill periode	Donderdag 16 juni 2022 tot en met woensdag 6 juli 2022
Start dienstverlening	15 augustus 2022

Let op: De beantwoording van de eerste en tweede Nota van inlichtingen hebben geleid tot aanpassingen in de concept Raamovereenkomst en format verwerkersovereenkomst. We hebben deze tekst *schuingedrukt* toegevoegd, zodat de aanpassingen duidelijk zijn. De aangepaste Raamovereenkomst is toegevoegd als bijlage B 1.1 en de aangepaste format verwerkersovereenkomst als bijlage E 1.1.

BESCHRIJVEND DOCUMENT

VRAAG 1	<p>In kerncompetentie 1 vraagt u gegadigde aan te tonen ervaring te hebben met kwantitatief onderzoek onder online bezoekers van een website.</p> <p>Wij begrijpen dat het een voordeel is wanneer een partij ervaring heeft met het uitvoeren van een kwantitatief online onderzoek onder online bezoekers van een website, echter door de eis zo te formuleren is de verwachting dat er op voorhand partijen automatisch worden uitgesloten voor inschrijving, terwijl wij van mening zijn dat wij -en andere inschrijvers zonder de expliciete eis "onder online bezoekers van een website", diensten van hoge kwaliteit kunnen leveren en een uitstekend kwantitatief online onderzoek uit te kunnen voeren van vergelijkbare grootte.</p> <p>1. Kan gegadigde ook een referentie aanleveren waarbij het kwantitatieve onderzoek breder is uitgevoerd dan alleen onder online bezoekers van een website?</p>
Vindplaats	Pagina 20 van het beschrijvend document (paragraaf 4.3.2)
Antwoord	Ja, dat kan, zolang de referentie ook aantoont dat er ervaring is met kwantitatief onderzoek onder online bezoekers van een website.
VRAAG 2	<p>De eis is n=300 respondenten via de site. In de eerste Nota van Toelichting blijft deze eis gehandhaafd met als motivatie dat deze n gekozen is omdat expertise met analyse over verschillende subgroepen (crossings) gewenst is. Is het in dit kader ook geoorloofd om deze competentie aan te tonen met mixed mode dataverzameling (site en andere kanalen) waarbij we met een slimme koppeling van resultaten (eventueel met analytics) door middel van weging komen tot een betrouwbaar en representatief profiel; met een steekproef van minimaal n=300 waarbij deze analyses op subgroepen goed mogelijk is?</p>
Vindplaats	Kerncompetentie 1
Antwoord	De Rijksoverheid heeft zeer grote websites waar online bezoekersonderzoek voor gewenst is. N=300 blijft als eis gehandhaafd zonder koppeling.
VRAAG 3	<p>Moet dit gedeelte ook ingevuld worden bij gebruik van Office365 voor mail en opslag documenten door onze medewerkers?</p>

Vindplaats	Bijlage K BIO FIT GAP analyse, ISO 27017 Cloud IB (regel 130)
Antwoord	Ja, dat klopt.

VRAAG 4	De cellen zijn niet altijd groot genoeg voor de bedragen waardoor er #### in de cel staat bij grote bedragen. Kunt u de cellen groter maken, zodat de bedragen altijd zichtbaar zijn en een nieuw Prijzenblad uploaden?
Vindplaats	Prijzenblad, tabbladen Usability test en Maximale uurtarieven
Antwoord	Wij zien inderdaad dat op tabblad usabilitytest cel C23 inderdaad te smal is. We hebben het prijzenblad aangepast en bijgevoegd als versie 1.1.

VRAAG 5	"U levert binnen drie (bij voorkeur zo spoedig mogelijk) weken (uiterlijk na de mededeling van de gunningsbeslissing (die naar verwachting op 1 juni 2022 zal worden verstrekt) een volledig ingevulde fit/gap-analyse (zie "AVG BIO fit/gap-vragenlijst")" Kunt u aangeven wanneer deze drie weken ingaan? Na 1 juni; er staat een openingshaakje te veel voor uiterlijk?
Vindplaats	Beschrijvend document, pagina 17
Antwoord	De drie weken gaan in na mededeling van de gunningsbeslissing. Er staat inderdaad een openingshaakje te veel voor uiterlijk.

VRAAG 6	Door Corona zijn de laatste 2 jaar veel gebruikerstesten binnen het publieke domein uitgesteld of niet uitgevoerd. Om die reden verzoeken wij u de einddatum van de referentieopdracht aan te passen van 3 naar 4 jaar.
Vindplaats	Beschrijvend document, 4.3.2. TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID, pagina 20
Antwoord	De einddatum wordt niet aangepast. U kunt eventueel inschrijven samen met een andere partij die in de afgelopen 3 jaar gebruikerstesten binnen het publieke domein heeft uitgevoerd.

VRAAG 7	Welke metadata wordt er bij elke call bijgehouden in het callcenter?
Vindplaats	Casus 2 persona's en klantreizen voor aanvragen en activeren DigiD (Logius)
Antwoord	<ul style="list-style-type: none"> • Datum/tijd • Kanaal (telefoon, contactformulier, Twitter) • Contactsoort (vraag/mening) • Onderwerp/laatste sitepagina gebruikt door voorlichter om de vraag te beantwoorden • Afhandelstatus (beantwoord, doorgestuurd, terugbellen)

VRAAG 8	Rapportage vormen: In hoeverre is er altijd een uitgebreide tekstuele rapportage nodig? In hoeverre is de opdrachtgever en nemer vrij om hiervoor een (meer) passende vorm voor te vinden?
Vindplaats	pag 29
Antwoord	Nadere afspraken met Nadere opdrachtgevers zijn altijd mogelijk.

VRAAG 9	Er wordt gesproken over een feedbacktool, beschikbaar gesteld door nadere opdrachtgever. Over welke feedbacktools heeft de opdrachtgever beschikking?
Vindplaats	pag 10
Antwoord	Dat kan verschillen per Nadere opdrachtgever. Op dit moment is er geen overzicht van tools per Nadere opdrachtgever. Voor PRO-websites wordt er gewerkt met één tool, die momenteel geselecteerd wordt.

VRAAG 10	Er wordt aangegeven dat er naast de beschreven methoden voor UX onderzoek ook andere methoden ingezet kunnen worden. Denk aan card sorting, of tree-testing. Binnen één Nadere opdracht kunnen meerdere UX-onderzoeksmethoden gebruikt worden. Naast bovengenoemde methoden moet u ook andere vormen van UX-onderzoek kunnen aanbieden voor veel voorkomende vragen in de verschillende fases van de (door)ontwikkeling van een digitaal product. Voorbeelden zijn (informatie)behoefteonderzoek, contextuele interviews, card
-----------------	--

	sorting, tree testing, inventariseren doelgroepbereik social media kanalen, etc."
Vindplaats	pag 11
Antwoord	Het klopt dat Opdrachtnemers naast de beschreven methoden voor UX-onderzoek ook andere methoden in kunnen zetten. In het Beschrijvend document zijn op verschillende plekken voorbeelden gegeven van waar aan gedacht kan worden als het gaat om 'andere vormen van UX-onderzoek'. Dit zijn slechts voorbeelden, oftewel de lijst is niet uitputtend. Indien het voor een opdracht meerwaarde heeft kan een Opdrachtnemer dus ook andere vormen van UX-onderzoek aanbieden.

VRAAG 11	In hoeverre mag de inschrijvende partij verwachten dat er (een team van) medewerkers van de opdrachtgever meewerken aan het onderzoek? Bijvoorbeeld in ondersteunende dienstverlening zoals projectmanagement, aanleveren van documentatie, potentiële respondenten/participanten voor het onderzoek etcetera?
Vindplaats	
Antwoord	Als het gaat om het formuleren van een heldere opdracht en aanleveren van relevante informatie, mag de Opdrachtnemer ervan uit gaan dat Nadere opdrachtgever dat aanlevert. Soms kan een Nadere opdrachtgever behulpzaam zijn bij het vinden van (contactgegevens van) respondenten, maar dat is niet altijd het geval. In principe moeten Opdrachtnemers de gewenste respondenten kunnen werven. Nadere opdrachtgever voert zelf geen delen van het onderzoek uit, zoals bijv. interviews door medewerkers.

VRAAG 12	U stelt: 'Voor deze teams worden onderzoektools ingekocht, zodat zij zelfstandig onderzoek kunnen doen, naast de (validatie)onderzoeken die worden uitgevoerd door onderzoeksbureaus.' In hoeverre beschikt of gaat de opdrachtgever beschikken over (enquête)tools (die aan alle privacy-eisen voldoen) om kwantitatief online bezoekersonderzoek uit te voeren? Welke?
Vindplaats	Pag 9
Antwoord	De tools voor DPC zullen aan alle privacy-eisen voldoen. De enquêtetool wordt momenteel geselecteerd. Andere tools volgen later.

VRAAG 13	Bij de cases voor de subgunningscriteria worden woordlimieten genoemd; soms 3000 woorden, soms 2000 woorden. In hoeverre is dit een strikte eis? En hoe gaat u om met afbeeldingen om zaken te verhelderen?
Vindplaats	
Antwoord	Zoals beschreven in het Beschrijvend document is het maximaal aantal woorden een eis. Alle woorden boven het toegestane maximale aantal woorden per subgunningscriterium, zullen niet meegenomen worden in de beoordeling. Ook kunt u in het Beschrijvend document het volgende lezen: "Eventuele woorden die voorkomen in een illustratie tellen niet mee voor het maximum aantal woorden, voor zover deze woorden direct aan deze illustratie gerelateerd zijn". Afbeeldingen mogen dus, tekst in de afbeelding moet moeten direct aan de afbeeldingen gerelateerd zijn.

VRAAG 14	Er wordt gesproken over continue monitoring. In hoeverre beschikt de nadere opdrachtgever over tool om continue monitoring uit te voeren?
Vindplaats	pag 12
Antwoord	Voor PRO-websites biedt Nadere opdrachtgever altijd dezelfde, nog nader te selecteren tool aan. Voor niet PRO-websites kan de Nadere opdrachtnemer een eigen tool inzetten in overleg met de Opdrachtgever, wanneer deze voldoet aan de eisen voor AVG, BIO en toegankelijkheid.

VRAAG 15	Subgunningscriterium kwaliteit 1: Casus onderzoekiedereendoetwat.nl: Hier wordt een stappenplan beschreven van het ontwikkeltraject (5 stappen). In hoeverre mag de inschrijver hier een voorstel doen voor optimalisatie in het proces/stappen naar een meer agile werkwijze?
Vindplaats	pag 23
Antwoord	Dat is aan de Inschrijver, zolang deze fases maar terug te vinden en te beoordelen zijn.

VRAAG 16	Op pagina 10 wordt gesproken over resultaat gestuurde (vraag voor specifieke methode of format) versus vraag gestuurde nadere opdrachten (meer open, meedenken over ideale opzet, vorm). Wat is de inschatting naar verdeling van resultaat gestuurde versus vraaggestuurde opdrachten?
Vindplaats	Vindplaats p10
Antwoord	Dat is lastig in te schatten, omdat dat afhangt van de behoefte van de deelnemende organisaties. We zien wel dat het aantal vraaggestuurde aanvragen door de jaren heen toeneemt, maar we kunnen geen inschatting geven voor de toekomst.

VRAAG 17	Welke onderzoekstools worden nu door (nadere) opdrachtgever tot beschikking gesteld en welke tools moet inschrijver over beschikken (al dan niet via derden)? Kunt u hier een opsomming van geven?
Vindplaats	2.3.3
Antwoord	Voor PRO websites en nieuwsbrieven wordt een surveytool beschikbaar gesteld door de Nadere opdrachtgevers. In andere gevallen wordt de tool in principe geleverd door de Opdrachtnemer. Als er al een tool aanwezig bij een Opdrachtgever, kan deze in overleg ook gebruikt worden.

VRAAG 18	Hoef je, als je ISO 27001 gecertificeerd bent, de fit gap analyse helemaal niet in te vullen? Dit suggereert vraag en antwoord 44 van de eerste NvI.
Vindplaats	3.5 Pagina 17-18 + Vraag 44 van eerste NvI
Antwoord	Die conclusie/suggestie is niet correct. De fit gap analyse dient gewoon ingevuld te worden. Alleen de blauw gekleurde controls hebben betrekking op ISO27001.

VRAAG 19	In de tweede alinea staat dat 'Onderzoekers analyseren deze beelden achteraf', beelden van ongemodereerde user testen. Hoewel dit een voorbeeld is van ontwikkelingen in de markt, vragen wij ons af WELKE onderzoekers deze beelden analyseren. Kan het zijn dat wij als opdrachtnemer gevraagd worden om de beelden van ongemodereerde usertests (via de tool van DPC en wellicht ook opgezet door opdrachtgever) moeten analyseren?
Vindplaats	2.3.1
Antwoord	Dit is inderdaad een mogelijkheid.

VRAAG 20	Bij kerncompetentie 2 gaat het om 'algemeen publiek'. Mogen we klanten van een grote organisatie, bijvoorbeeld een bank, tot algemeen publiek rekenen?
Vindplaats	4.3.2
Antwoord	Ja, als zij benaderd worden als niet professionele (potentiële) gebruiker en zodanig een representatieve afspiegeling van alle Nederlanders zijn in termen van leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en regio.

VRAAG 21	Bij kerncompetentie 2 gaat het om 'algemeen publiek'. Mogen we de doelgroep van een organisatie bijvoorbeeld 'mensen met een betaalrekening (ongeacht bij welke bank)' tot algemeen publiek rekenen?
Vindplaats	4.3.2
Antwoord	Ja, als zij benaderd worden als niet professionele (potentiële) gebruiker en zodanig

	een representatieve afspiegeling van alle Nederlanders zijn in termen van leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en regio.
VRAAG 22	Bij kerncompetentie 2 gaat het om 'algemeen publiek'. Mogen we de doelgroep van een organisatie bijvoorbeeld 'mensen met een betaalrekening (ongeacht bij welke bank)' tot algemeen publiek rekenen?
Vindplaats	4.3.2
Antwoord	Ja, als zij benaderd worden als niet professionele (potentiële) gebruiker en zodanig een representatieve afspiegeling van alle Nederlanders zijn in termen van leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en regio.
VRAAG 23	In deze paragraaf worden de onderzoeksmethoden beschreven, waarbij een indeling in drie methoden wordt gemaakt in 1. Behoeftenonderzoek, 2. (Kwantitatief) online bezoekersonderzoek, 3. Gemodereerde en ongemodereerd usabilityonderzoek. Nu willen wij een referentie indienen voor kerncompetentie 3 waarbij minimaal 2 methoden moeten zijn ingezet. De methoden van deze referentie betreffen een kwantitatief online onderzoek onder de doelgroep (ingekochte steekproef) naar behoeften en een klantreisonderzoek waarbij we de online reis in kaart hebben gebracht aan de hand van onderdelen van de site door middel van online individuele interviews. In het beschrijvend document wordt klantreisonderzoek echter onder behoeftenonderzoek geschaard. Bent u het met ons eens dat deze referentie uit twee verschillende methoden bestaat, namelijk: online vragenlijst onder ingekochte steekproef en individuele interviews? En dat wij deze dus als referentie kunnen gebruiken?
Vindplaats	2.4.2
Antwoord	Ja dit kan.
VRAAG 24	Wij werven regelmatig respondenten voor online kwantitatief onderzoek via een bestand van de opdrachtgever. Bijvoorbeeld: voor onderzoek naar website X, plaatsen we in de nieuwsbrief van website X een uitnodiging om aan het onderzoek deel te nemen. Vanuit de nieuwsbrief komt men dan rechtstreeks in de online vragenlijst. Of we sturen een uitnodiging uit onder een klantenbestand? Is dit in uw ogen een voorbeeld van (kwantitatief) online onderzoek zoals beschreven op pagina 10?
Vindplaats	2.4.2
Antwoord	De genoemde voorbeelden zijn vormen van (kwantitatief) online onderzoek, maar niet per definitie onder natuurlijke bezoekers. Een klantenbestand zou ook (alleen) niet natuurlijke bezoekers van de website kunnen bevatten. Verder kan een klantenbestand alleen gebruikt worden als deze personen hebben aangegeven dat ze benaderd mogen worden voor onderzoek. Een link in een nieuwsbrief voor onderzoek naar een website is mogelijk, maar het heeft de voorkeur om ook natuurlijk bezoekers te betrekken die niet ingeschreven zijn voor de nieuwsbrief van de website. Als het gaat om onderzoek naar een nieuwsbrief, niet naar een website, dan is er met een link in een nieuwsbrief sprake van onderzoek onder natuurlijke bezoekers.
VRAAG 25	In de casus over DigiD wordt de opdracht duidelijk afgebakend tot het aanvragen en activeren van een DigiD. Hoe verhoudt dit zich tot de wens dat de inzichten bij moeten dragen aan het verder ontwikkelen van de DigiD app (die – voor zover wij weten – geen rol speelt in het aanvragen en activeren van een DigiD, maar een rol speelt in het gebruik van DigiD dat buiten beschouwing van deze opdracht valt.)
Vindplaats	Pagina 26
Antwoord	Zowel de website als de app kunnen een rol vervullen bij het aanvragen en activeren. Een DigiD account kan ook geactiveerd worden via de app, gelijktijdig met het activeren van de DigiD app zelf.
VRAAG 26	Verwachten jullie dat wij moeten kunnen werken met Piwik?
Vindplaats	Nota van Inlichtingen antwoord 12
Antwoord	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: <ul style="list-style-type: none"> • testscript opstellen aan de hand van veelgebruikte zoekwoorden en

	<p>veelbezochte pagina's;</p> <ul style="list-style-type: none"> • een door u uitgevoerde survey relateren aan gegevens uit Piwik; • resultaten van een user test kunnen rapporteren in de context van bezoekstatistieken van de onderzochte website. <p>Het inrichten en continu monitoren van digital analytics en het versterken van datagedreven werken met organisatieadviezen is niet van toepassing, want dat valt onder de ROK digital en webanalytics</p>
VRAAG 27	Julie verwachten een response rate tussen 1-3%. Bieden jullie voor het invullen van de vragenlijst een beloning? Zo ja, hoeveel is dat/wat is het voor beloning? En welke inspanning (in de vorm van tijd en aantal vragen stellen jullie aan de respondent/gebruiker?
Vindplaats	Nota van Inlichtingen antwoord 13
Antwoord	Het genoemde responspercentage is dus zonder het effect van een beloning. Het is wel mogelijk om met beloningen te gaan werken, als dat praktisch haalbaar blijkt.
VRAAG 28	Voor MVP producten, omwille van de ontwikkelfase v.s. bewijslast wat nodig is zou dan een response van bijv. n=190 (<n=300) ook voldoende kunnen zijn. Of vragen jullie juist hoger bewijslast (> N=300) met dit type onderzoeken omdat de producten al door ontwikkeld zijn?
Vindplaats	Nota van Inlichtingen antwoord 20
Antwoord	Sommige producten zijn inderdaad al doorontwikkeld.
VRAAG 29	In hoeverre kan er om ruwe data (data bron / volledig video opname van respondent tijdens een test / excel export van een vragenlijst/enquête) worden gevraagd?
Vindplaats	Nota van Inlichtingen antwoord 46
Antwoord	Dit wordt niet standaard gevraagd. Als er behoefte aan is, wordt dit aan het begin van het onderzoek aangegeven. Dit gebeurt in overleg met de privacy officer en er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.
VRAAG 30	Stap 3 "Testfase eerste versie nieuwe website" in het stappenplan komt niet specifiek terug in de specifieke vragen per fase. Betekent dit dat we die stap achterwege kunnen of moeten laten?
Vindplaats	5.2.1 subgunningscriterium kwaliteit 1: Casus iedereendoetwat.nl
Antwoord	Nee. De testfase valt onder de ontwikkelfase.
VRAAG 31	Overlap aspecten Gunningscriteria. Een aantal van de te beoordelen aspecten bij elk van de 3 Gunningscriteria komt in alle drie de criteria terug. Denk aan het aansluiten bij een agile manier van werken. Het lijkt alsof hier enige overlap is. Mag de inschrijver in de beschrijving van het ene Gunningscriteria verwijzen naar onderdelen in het andere Gunningscriteria?
Vindplaats	5.2.1
Antwoord	Nee, u mag niet verwijzen naar andere gunningcriteria. Elk subgunningscriterium wordt afzonderlijk beoordeeld op alle gevraagde aspecten.
VRAAG 32	Aansluitend op de vraag over overlap in beoordelingscriteria en (on)mogelijkheid om te verwijzen naar een ander Gunningscriteria. Het beschrijven van de punten neemt vrij veel ruimte. Is het mogelijk om het aantal woorden (met name bij GC1) te verruimen? Zo niet waarom niet?
Vindplaats	5.2.1
Antwoord	Nee wij zullen dit niet verruimen, 3000 woorden is gezien de ervaring met vorige soortgelijke aanbestedingen voldoende.
VRAAG 33	Op welke periode heeft de casus iedereendoetwat.nl betrekking? 3, 6 of 9 maanden? Het team heeft zes maanden uitgetrokken voor het realiseren van een vernieuwde website. Verderop in de casusbeschrijving wordt ook gesproken over een periode van drie maanden nadat de website live is gegaan.
Vindplaats	5.2.1 subgunningscriterium kwaliteit 1: Casus iedereendoetwat.nl
Antwoord	De casus gaat over zowel voor als nadat de website live is gegaan. Dat komt dus in

	zijn totaliteit uit op 9 maanden.
VRAAG 34	In testfase 3 wordt een eerste versie van de nieuwe website ontwikkeld. Wat is jullie definitie van een 'eerste versie'? Is dit bijvoorbeeld een mock-up of bijvoorbeeld een al realistisch werkende versie van de website?
Vindplaats	5.2.1 subgunningscriterium kwaliteit 1: Casus iedereendoetwat.nl
Antwoord	In de praktijk komen beide varianten voor. Voor de case gaan we uit van een realistisch werkende website die beschikbaar is voor onderzoek in een testomgeving. Deze is via een link bereikbaar voor respondenten.
VRAAG 35	U geeft aan dat de Opdrachtnemers verplicht zijn om bij het ontvangen van een verzoek van (Nadere) opdrachtgever tot het uitbrengen van een Nadere offerte slechts 5 werkdagen de tijd krijgen voor deze offerte. Wij kunnen ons voorstellen dat sommige aanvragen (zeker de vraaggestuurde opdrachten) soms meer tijd en uitzoekwerk vragen. Hoe kijkt u aan tegen de genoemde termijn van 5 dagen?
Vindplaats	2.5 nadere offerte(aanvraag)
Antwoord	5 werkdagen is de minimale duur voor een reactie. DPC adviseert een ruimere planning afhankelijk van de complexiteit van de aanvraag. Bureaus mogen contact opnemen met Nadere opdrachtgever en overleggen over de gestelde reactietermijn.
VRAAG 36	U geeft in 2.7 Looptijd van de dienstverlening aan dat het contract mogelijk op 15 augustus start. Bij 2.8 Omvang van de Raamovereenkomst toont u een verdeling van de omzet per jaar. Ons lijkt het voorgestelde bedrag voor 2022 erg veel in verhouding tot de overige jaren. Omdat er maar 4,5 maand in 2022 benut kunnen worden.
Vindplaats	2.8 Omvang van de Raamovereenkomst
Antwoord	De omvang van de Raamovereenkomst is opgedeeld in contractjaren. Dat houdt in dat het jaar 2022 kan gezien worden vanaf 15 augustus 2022 t/m 14 augustus 2023. Jaar 2023 kan gezien worden vanaf 15 augustus 2023 t/m 14 augustus 2024. Enzovoort.
VRAAG 37	Wat is het verschil tussen een Nadere opdrachtbrief (uw bijlage D) en een Nadere overeenkomst (voor een éénmalige Nadere opdracht of meerdere opdrachten?) Betreft de eerste (Nadere opdrachtbrief) een soort toerbeurtopdracht waarvoor de vier partijen geen offerte hoeven te schrijven?
Vindplaats	2.5 Nadere offerte(aanvraag)
Antwoord	Nee dit is niet juist. Dit staat nader uitgelegd in bijlage B Concept raamovereenkomst, in artikel 3. Enmalige Nadere opdrachten tot €15.000,- exclusief btw, worden vastgelegd middels een Nadere opdrachtbrief. Opdrachten boven de €15.000,- exclusief btw worden altijd vastgelegd middels een Nadere overeenkomst. Er zijn twee soorten Nadere overeenkomsten af te sluiten: <ul style="list-style-type: none"> - Nadere overeenkomst eenmalige concrete opdracht. Deze wordt afgesloten als er sprake is van een eenmalige opdracht. - Nadere overeenkomst meerdere opdrachten. Deze wordt afgesloten is als Nadere opdrachtgever meerdere opdrachten binnen dezelfde scope wil plaatsen. Deze opdrachten worden vastgelegd middels een Nadere opdrachtbrief, onder de Nadere overeenkomst meerdere opdrachten.
VRAAG 38	U omschrijft op p26 de doelgroepen van Logius en benoemt daarna dat de doelgroep van het onderzoek bestaat uit aanvragers in Nederland. Bedoelt u daarmee dat wij de subdoelgroepen 'Nederlanders in het buitenland' niet hoeven te betrekken, maar de subdoelgroep 'Buitenlanders die in Nederland wonen' wel moeten betrekken? En zijn dit dan altijd buitenlanders afkomstig uit een land in de EER?
Vindplaats	Paragraaf 5.2.1 subgunningscriterium kwaliteit 2, pagina 26
Antwoord	Wij ontvangen graag een onderbouwd advies over de te betrekken doelgroepen. U kunt er dus voor kiezen bepaalde doelgroepen buiten beschouwing te laten.

VRAAG 39	U benoemd als doelgroep niet de leeftijdscategorie 66 – 74 jaar. Waarom is dit geen doelgroep? Kan deze in het onderzoek ook buiten beschouwing gelaten worden?
Vindplaats	Paragraaf 5.2.1 subgunningscriterium kwaliteit 2, pagina 26
Antwoord	Wij ontvangen graag een onderbouwd advies over de te betrekken doelgroepen. U kunt er dus voor kiezen bepaalde doelgroepen buiten beschouwing te laten.

VRAAG 40	Gaat het uitsluitend om burgers of wenst u ook ondernemers te betrekken (eenmanszaken en zzp'ers)
Vindplaats	Paragraaf 5.2.1 subgunningscriterium kwaliteit 2, pagina 26
Antwoord	Het gaat uitsluitend om burgers in deze case.

VRAAG 41	U gaat de casus o.a. beoordelen op de mate waarin het plan van aanpak aansluit bij een agile ontwerpproces. Hoe ziet de opdrachtgever het agile ontwerpproces in relatie tot deze specifieke opdracht van persona's en klantreizen?
Vindplaats	Paragraaf 5.2.1 subgunningscriterium kwaliteit 2, pagina 27
Antwoord	De persona's en klantreizen kunnen op iteratieve wijze tot stand komen en op zo'n manier opgeleverd worden dat ze bruikbaar zijn in een iteratief ontwikkelproces met multidisciplinaire teams (design, onderzoek, development, redactie).

CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

VRAAG 42	<p><u>Rangordebepaling (art. 1.2 Overeenkomst)</u></p> <p>In art.1.2 Overeenkomst komt de Nota van Inlichtingen niet aan bod. Het is gebruikelijk dat ook de antwoorden van Opdrachtgever in de Nota van Inlichtingen in de rangorde worden opgenomen. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever om de volgende rangordebepaling overeen te komen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de Nota van Inlichtingen 2. dit document 3. de ARVODI-2018; 4. het beschrijvend document; 5. de functieprofielen; 6. maximale tarieven; 7. de Inschrijving <p>Bent u hiertoe bereid?</p> <p>Indien u niet bereid bent om de bovenstaande rangordebepaling op te nemen in de Raamovereenkomst, kunt dan garanderen dat de aanpassingen o.g.v. van de Nota van Inlichtingen worden opgenomen in de Raamovereenkomst?</p>
Vindplaats	Rangordebepaling (art. 1.2 Overeenkomst)
Antwoord	Bij de vorige nota van inlichtingen is een zelfde soort vraag gesteld. Zie vraag 34. Daarbij hebben we aangegeven dat de nota van inlichtingen toegevoegd wordt aan de rangorde als punt 3. Hier houden wij aan vast.

VRAAG 43	<p><u>Boetebepaling (artikel 12.3 Overeenkomst)</u></p> <p>We achten een boetebepaling onwenselijk. Het overeenkomen van boetes is bovendien niet noodzakelijk omdat in de wet en in de contractvoorwaarden een al vangnet is opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid van Opdrachtgever en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van de verplichtingen uit de overeenkomst. Wij verzoeken u derhalve om artikel 12.3 Overeenkomst buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen?</p>
Vindplaats	Boetebepaling (artikel 12.3 Overeenkomst)
Antwoord	Wij stemmen niet in met het buiten toepassing verklaren van artikel 12.3 van de Overeenkomst. Een boetebeding zien wij niet hetzelfde als aansprakelijkheid. Bij

	aansprakelijkheid moet de omvang van de schade eerst nog worden vastgesteld, bij boete niet. Een boete is bovendien bedoeld als incentive vooraf om schending van de geheimhoudingsbepalingen zoveel mogelijk te voorkomen.	
VRAAG 44	Door ondertekening van de raamovereenkomst aanvaardt opdrachtnemer een leveringsverplichting. Hoe verhoudt dit zich tot art. 3.4 raamovereenkomst waarin staat dat deelname aan de minicompetitie vrijwillig is?	
Vindplaats	1.1 RAAMOVEREENKOMST (ROK)	
Antwoord	Het klopt inderdaad dat u een leveringsverplichting heeft. Mocht het voorkomen dat u onverhoopt niet aan een Nadere offerteaanvraag kan voldoen, dan hangt hier geen consequentie aan vast. Alleen dan mag de Opdrachtgever deze opdracht wel buiten de Raamovereenkomst uitzetten.	
VRAAG 45	Kunt u bevestigen dat opdrachtgever zich zal inspannen om opdrachtnemer tijdig te waarschuwen indien de raamovereenkomst de maximale hoeveelheid/waarde dreigt te overstijgen?	
Vindplaats	2.5 ROK	
Antwoord	Wij bevestigen inderdaad dat de Opdrachtgever zich zal inspannen om Opdrachtnemer tijdig te waarschuwen. Alleen hier zit wel een stuk afhankelijkheid in dat de Opdrachtnemer, tijdig de spend aanlevert.	
VRAAG 46	Vanwege de stijging van de loonkosten, is het van groot belang voor opdrachtnemer om elk jaar de overeengekomen tarieven aan te passen. Bent u daartoe bereid? Wij kunnen akkoord gaan dat indexering plaatsvindt op basis van de CBS-prijsindex vermeld in art. 4.4 raamovereenkomst.	
Vindplaats	4.4 ROK	
Antwoord	Wij zullen dit niet aanpassen. Wij hebben indexeringmoment van 1 augustus 2024 gekoppeld aan de eventuele verlengingsoptie en zullen dit artikel niet wijzigen. De inschrijvers kunnen zelf rekening houden met het indienen van hun prijs en het gegeven dat er de eerste twee jaar niet geïndexeerd kan worden.	
VRAAG 47	Wij begrijpen de ratio achter de boete van EUR 25.000 op het schenden van de geheimhoudingsplicht, maar achten het proportioneel dat een boete in mindering strekt op eventuele schadevergoeding. Kunt u bevestigen dat het bedrag van de boete op de eventueel te betalen schadevergoeding in mindering zal worden gebracht?	
Vindplaats	12.3 ROK	
Antwoord	Wij gaan hiermee akkoord. Artikel 12.3 regelt dat de betaling van een boete niet in plaats treedt van de schadevergoeding die het gevolg is van de schending. Naast de boete kan de Opdrachtgever ook schadevergoeding vorderen, voor zover het bedrag van de schade de hoogte van de contractuele boete overstijgt.	
VRAAG 48	Kunt u toelichten of er bijzondere wetgeving van toepassing is op de uitvoering van de raamovereenkomst en nadere overeenkomsten waar opdrachtnemer rekening mee dient te houden?	
Vindplaats	12.5 ROK	
Antwoord	Vooralsnog is er geen bijzondere wetgeving van toepassing op de uitvoering van de Raamovereenkomst.	
VRAAG 49	Wij begrijpen de ratio achter de boete voor vertraging in de uitvoering, maar achten het proportioneel dat een boete in mindering strekt op eventuele schadevergoeding. Kunt u bevestigen dat het bedrag van de boete op de eventueel te betalen schadevergoeding in mindering zal worden gebracht?	
Vindplaats	3.2 NADERE OVEREENKOMST	
Antwoord	Dit kunnen wij bevestigen.	
VRAAG 50	Kunt u bevestigen dat de boete voor vertraging in de uitvoering niet verbeurd wordt als de vertraging niet toe te rekenen is aan	

	opdrachtnemer, bijv. door vertraging aan de zijde van opdrachtgever bij het voldoen aan diens verplichtingen voor de uitvoering van de overeenkomst dan wel bij overmacht?	
Vindplaats	3.2 NADERE OVEREENKOMST	
Antwoord	Dit kunnen wij bevestigen. Voor zover de vertraging niet is toe te rekenen aan Opdrachtnemer, en de Opdrachtnemer dit kan aantonen, wordt de boete voor vertraging niet verbeurd.	

VRAAG 51	Kunt u bevestigen dat acceptatiecriteria zullen worden opgesteld voor elke nadere overeenkomst?	
Vindplaats	5.3 NADERE OVEREENKOMST	
Antwoord	In voorkomende gevallen, waar dit aan de orde is, zullen de acceptatiecriteria worden opgenomen in de Nadere overeenkomst.	

VRAAG 52	<p>“Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of ingeval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde Diensten geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen. ”</p> <p>Graag ziet inschrijver dat u het artikel aanpast naar: Een niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of ingeval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde Diensten geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen. Gaat u hiermee akkoord?</p>	
Vindplaats	Bijlage F Arvodi - 18.5	
Antwoord	Wij gaan niet akkoord met uw tekstvoorstel. Artikel 18.5 leggen wij ook uit in samenhang met artikel 18.4. Zolang het accountantsonderzoek loopt en niet vaststaat of de factuur onjuist is dan wel de gefactureerde Diensten ondeugdelijk zijn uitgevoerd, is de opdrachtgever niet gehouden tot betaling van de betreffende factuur, ook als de betalingstermijn reeds is verstreken.	

VRAAG 53	Inschrijver ziet graag dat u dit artikel wederkerig maakt. Gaat u hiermee akkoord?	
Vindplaats	Bijlage F Arvodi - 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.	

FORMAT NADERE OVEREENKOMST

VRAAG 54	Inschrijver wenst dat u de optionele paragraaf in de nadere overeenkomst schrapt. Gaat u hiermee akkoord?	
Vindplaats	Bijlage C Format nadere overeenkomst - 3.2 <OPTIONEEL>	
Antwoord	Nee deze zullen wij niet schrappen. Het is aan de Nadere opdrachtgevers zelf om per opdracht te bepalen of zij dit optionele artikel wel of niet opnemen.	

VRAAG 55	"Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie van het resultaat van de Diensten." Inschrijver ziet graag dat u dit aanpast naar: maandelijkse facturatie op basis van verrichte werkzaamheden. Gaat u hiermee akkoord?	
Vindplaats	Bijlage C Format nadere overeenkomst 5.3	
Antwoord	Nee hiermee gaan wij niet akkoord. Wel zijn er nog twee opties aan dit artikel toegevoegd en kan er per opdracht gekeken worden welke betalingswijze het best bij de opdracht past. Zie hiervoor de aangepaste Bijlage C Nadere overeenkomst 1.1	

ARVODI-2018

VRAAG 56	Verwerking persoonsgegevens (art. 14 ARVODI-2018)
-----------------	---

	<p>Voor zover bij het verlenen van onze diensten persoonsgegevens worden verwerkt, beschouwt X zich als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Dit betekent dat X geen verwerkersovereenkomsten sluit met klanten aangezien dat enkel vereist en passend is als X optreedt als verwerker. Achtergrond van dit standpunt is dat X door klanten wordt ingeschakeld vanwege zijn bijzondere expertise over het betreffende onderwerp en dus zijn diensten verleent als professioneel, onafhankelijk adviseur. X bepaalt volledig zelfstandig hoe zij haar werkzaamheden uit zal voeren, welke middelen zij daarbij gebruikt en welke persoonsgegevens daarvoor nodig zijn en stelt ook geheel zelfstandig haar adviezen op. Deze zelfstandigheid is essentieel voor X om de kwaliteit van haar dienstverlening te kunnen blijven waarborgen. De verplichting om aanwijzingen van de klant op te volgen t.a.v. welke persoonsgegevens we mogen verwerken en hoe wij dat precies mogen doen, zoals een verwerker dient te doen, doet inherent afbreuk aan de autonomie die X nodig heeft om kwalitatief goede diensten te kunnen leveren. Het verwerken van persoonsgegevens is ook niet de kern van onze diensten maar veeleer een noodzakelijke bijkomstigheid om onze diensten te kunnen leveren. Ten slotte; voor zover X instructies krijgt van cliënten zien die in principe op de gewenste output van onze dienstverlening en niet op de wijze waarop wij persoonsgegevens moeten verwerken.</p> <p>Gelet op het voorgaande zijn wij van mening dat het sluiten van een verwerkersovereenkomst niet passend is gezien de AVG-rol die wij feitelijk hebben (verantwoordelijke), noch noodzakelijk voor compliance met de AVG. Als verantwoordelijke zal X er zelf voor zorgen dat de noodzakelijke verwerkingen van persoonsgegevens voldoen aan de AVG. X is wél bereid om afspraken te maken over de verwerking van persoonsgegevens die passen bij een situatie waarin sprake is van twee zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken. Een instructierecht kan daarvan in ieder geval geen onderdeel uitmaken.</p> <p>Deelt u onze visie dat, nu Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke geen instructies van Opdrachtgever zal krijgen inzake de verwerking van persoonsgegevens, in het kader van voorliggende opdracht geen verwerkingsovereenkomst zoals bedoeld in art 14.2 ARVODI-2018 tot stand zal komen. Zo nee, waarom niet?</p>
Vindplaats	Verwerking persoonsgegevens (art. 14 ARVODI-2018)
Antwoord	Wij delen deze visie niet. Wanneer persoonsgegevens worden verwerkt in het kader van een opdracht dan wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten. In de rolverdeling van Opdrachtgever en Opdrachtnemer is vastlegging van zaken noodzakelijk wat betreft het geheel binnen de opdracht (denk aan doelbinding, bewaartermijnen, etc.). Dat een Opdrachtnemer mogelijk enige autonomie wordt toegekend wat betreft de praktische uitvoering, doet hier niet aan af.

VRAAG 57	<p><u>Intellectuele eigendomsrechten (art. 24.1 t/m 24.6 ARVODI-2018)</u></p> <p>Het is, op basis van de op onze organisatie van toepassing zijnde beroepsregelgeving, noodzakelijk dat de intellectuele eigendomsrechten op verklaringen en rapporten toekomen aan de Opdrachtnemer. Indien dit anders zou zijn, dan zou dit immers met zich meebrengen dat een Opdrachtgever gerechtigd zou zijn de verklaring of het rapport aan te passen. Wij dragen vanuit onze discipline de vaktechnische verantwoordelijkheid voor onze verklaringen en overige rapportages. Het is voor ons dus van belang dat in de overeenkomst een bepaling wordt opgenomen waarin wordt vastgelegd dat de intellectuele eigendomsrechten op de door ons te leveren rapporten en verklaringen bij ons blijven rusten en u dus niet zonder onze voorafgaande toestemming kunt overgaan tot verdere verspreiding of aanpassing van de door ons op te leveren werkproducten. Wij stellen op grond van het voorgaande dan ook voor om art. 24.1 t/m 24.6 ARVODI-2018 buiten toepassing te verklaren en in de Raamovereenkomst de volgende bepaling op te nemen:</p> <p><i>"Opdrachtnemer behoudt alle intellectuele eigendomsrechten. Alle intellectuele eigendomsrechten die Opdrachtnemer gebruikt of heeft gebruikt dan wel ontwikkelt of heeft ontwikkeld tijdens de uitvoering van de opdracht voor Opdrachtgever of hieruit voortvloeiend, behoren toe aan Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden, behoudens een wettelijke verplichting,</i></p>
-----------------	--

	<i>om producten waarin intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer zijn vervat, dan wel producten waarop intellectuele eigendomsrechten rusten waarvoor Opdrachtnemer gebruiksrechten heeft verworven, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten van opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, te verveelvoudigen, bekend te maken of te exploiteren. Opdrachtgever krijgt wel een uitgebreid gebruiksrecht ten aanzien van de geleverde producten"</i>
Vindplaats	Intellectuele eigendomsrechten (art. 24.1 t/m 24.6 ARVODI-2018)
Antwoord	<p>Wij zijn niet akkoord met bovenstaand tekstvoorstel ter vervanging van artikel 24.1 t/m 24.6 en 24.9. Wel zijn wij bereid onderstaande bepalingen op te nemen in de overeenkomst die derogeren aan artikel 24.1, 24.2, 24.3 en 24.6:</p> <p>"Intellectuele eigendomsrechten die reeds bestonden voor uitvoering van de werkzaamheden en voor zover ingebracht en gebruikt door Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de Diensten en voor zover inbegrepen in de resultaten van de Diensten, evenals intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtnemer af te geven rapportages en werkproducten blijven eigendom van Opdrachtnemer ("Onderliggend Intellectueel Eigendom Opdrachtnemer"). Alle overige intellectuele eigendomsrechten komen toe aan Opdrachtgever. Laatstgenoemde intellectuele eigendomsrechten worden op grond van de Overeenkomst door Opdrachtnemer op het moment van het ontstaan daarvan aan Opdrachtgever overgedragen, welke overdracht door Opdrachtgever reeds nu voor alsdan wordt aanvaard."</p> <p>"Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever een niet exclusief, onvoorwaardelijk, onherroepelijk, vrij van royalty, eeuwigdurend, wereldwijd gebruiks- en vermenigvuldigingsrecht ten aanzien van het Onderliggend Intellectueel Eigendom Opdrachtnemer voor zover verwerkt in de resultaten van de Diensten, zodat deze resultaten gebruikt kunnen worden zoals beoogd met het aangaan van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert in dat geval gerechtigd te zijn tot het verlenen van vorenbedoeld gebruiksrecht."</p>
VRAAG 58	Er kunnen wettelijke voorschriften eraan in de weg staan dat Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke informeert. Derhalve dient achter de woorden 'dient te verstrekken' de volgende zinsnede te worden toegevoegd: "(...), informeert hij Opdrachtgever zo spoedig mogelijk voor zover wettelijk toegestaan".
Vindplaats	Informereren Opdrachtgever (artikel 4.3 verwerkersovereenkomst)
Antwoord	Wij stemmen in met deze toevoeging.
VRAAG 59	Opdrachtnemer werkt regelmatig met applicaties/inzet van firma's, die deel uitmaken van ons internationale netwerk van accountantsorganisaties, buiten de EER waardoor sprake is van doorgifte. Derhalve is het voor Opdrachtnemer bezwaarlijk om telkens hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming te verkrijgen van Opdrachtgever. Derhalve vraagt Opdrachtnemer specifieke toestemming voor doorgifte naar met name genoemde subverwerkers buiten de EU onder goedkeuring van Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer getroffen doorgiftewaarborgen. Bent u bereid hiertoe de volgende bepaling in de Verwerkersovereenkomst op te nemen: "Opdrachtnemer is bevoegd tot doorgifte van de bij name genoemde sub verwerkers buiten de EU onder goedkeuring van Opdrachtgever van de getroffen doorgiftewaarborgen"
Vindplaats	Verwerkingen buiten EER en subverwerkers (art. 5.4 Verwerkersovereenkomst)
Antwoord	Dit verzoek is niet akkoord. Met name het gebruik van subverwerkers buiten de EER vraagt grote zorgvuldigheid. Een algemeen akkoord voor dergelijke subverwerkingen is niet te geven en is, afhankelijk van de betreffende opdracht/land/bedrijf/verwerking/noodzaak veelal als bezwaarlijk aan te merken. Wij dienen alle omstandigheden van de doorgifte te beoordelen en op basis daarvan passende waarborgen te bepalen voor de bescherming van persoonsgegevens. Daarnaast zien wij op voorhand geen noodzaak om, t.b.v. UX-onderzoek, persoonsgegevens in- of buiten de EER te delen ten gevolge van bedrijfsvoeringkeuzes.
VRAAG 60	Aangezien er door reguliere backup-procedures is het niet altijd technisch mogelijk

	om alle Persoonsgegevens te wissen dan wel te retourneren. Persoonsgegevens en kopieën daarvan die opgeslagen zijn in back-up media of andere elektronische gegevensopslag systemen, latente data en metadata zijn bijvoorbeeld lastig om te retourneren dan wel te wissen. Derhalve dient aan artikel 10 VO toegevoegd te worden dat de persoonsgegevens geretourneerd en/of gewist dienen te worden voor zover dit technisch mogelijk economisch redelijk is.
Vindplaats	<u>Terugbezorgen of wissen Persoonsgegevens (art. 10.1 en 10.3 VO)</u>
Antwoord	Dit verzoek is niet akkoord. Aan het verwerken en/of bewaren van persoonsgegevens dient enige noodzaak te grondslag te liggen. Wanneer de noodzaak er niet meer is, bijvoorbeeld na afronding van een opdracht, dan vloeit hieruit voort dat gegevens dienen te worden gewist. (Artikel 25 AVG Overweging 78).

VRAAG 61	<p>Graag wenst Opdrachtnemer de volgende zinsnede aan artikel 11.2 VO. toe te voegen: <i>"Een dergelijke audit zal tijdig en vooraf worden aangekondigd en in samenspraak en onder de voorwaarden van Opdrachtnemer plaatsvinden. De audit zal zich beperken tot de Verwerkingen die de Verwerker uitvoert voor de Verwerkingsverantwoordelijke en de systemen waarbinnen die Verwerkingen worden uitgevoerd en maximaal een (1) keer paar plaatsvinden."</i></p> <p>Ten aanzien van het verschaffen van informatie om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst zijn en worden nagekomen dient Verwerkingsverantwoordelijke wel de nodige vertrouwelijkheid te betrachten. Derhalve dient aan artikel 11.VO de volgende bepaling te worden toegevoegd: <i>"Alle informatie ten aanzien van procedures, registers en alle andere gegevens van Verwerker die Verwerkingsverantwoordelijk op grond van deze Verwerkersovereenkomst ontvangt worden als vertrouwelijke gegevens gekwalificeerd en dienen als zodanig te worden behandeld en op geen enkele wijze verder intern bekend of extern bekend gemaakt."</i></p>
Vindplaats	Informatieverplichting en audit (art 11 VO)
Antwoord	<p><i>Uw eerste tekstvoorstel t.a.v. artikel 11.2 VO is niet akkoord. Uiteraard zullen we een audit tijdig en vooraf aankondigen maar wij stemmen niet in met de voorwaarden/beperkingen die u hieraan stelt. Het is aan de auditor zelf om binnen de kaders van zijn opdracht de reikwijdte van de audit te bepalen. Zou de auditor hier vooraf in beperkt worden door voorwaarden van de opdrachtnemer, hoeveel waarde kan dan nog worden gehecht aan de betrouwbaarheid en kwaliteit van de audit?</i></p> <p><i>Uw tweede tekstvoorstel is akkoord.</i></p>

VRAAG 62	Wij menen dat een eeuwigdurende garantie dat de Diensten voldoen aan in de overeenkomst vastgelegde eisen niet redelijk noch marktconform is. Bent u bereid de garantie te beperken tot 12 maanden na levering van de Diensten? Zo nee, waarom niet?
Vindplaats	3.1 ARVODI
Antwoord	Wij zijn bereid de garantie te beperken tot 12 maanden na acceptatie van de geleverde diensten. Gedurende deze periode herstelt de opdrachtnemer eventuele gebreken in de geleverde diensten voor eigen rekening.

VRAAG 63	Gezien het belang van acceptatie en het inherente risico van opdrachtnemer, stellen wij voor het volgende toe te voegen aan art. 4.4: "Acceptatie wordt tevens geacht te hebben plaatsgevonden zodra Opdrachtgever de Diensten voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen, tenzij deze vroegtijdige ingebruikname voor productieve doeleinden verband houdt met vertragingen of tekortschieten aan de zijde van Opdrachtnemer."
Vindplaats	4.4 ARVODI
Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord en houden vast aan de acceptatieperiode van 30 dagen ongeacht of (delen van) de geleverde Diensten voor productieve doeleinden in gebruik zijn genomen.

VRAAG 64	Wij menen dat de zinsnede "slechts bij uitzondering" niet past bij de
-----------------	---

	beoogde dienstverlening en vragen in het kader van de redelijkheid die zinsnede te verwijderen zodat art. 6.1 als volgt leest: "Opdrachtnemer kan personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden. De voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven kunnen bij vervanging niet worden verhoogd." Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	
Vindplaats	6.1 ARVODI	
Antwoord	<i>Wij gaan akkoord met uw tekstvoorstel.</i>	
VRAAG 65	Begrijpen wij goed dat er een eeuwigdurende geheimhoudingsplicht geldt? Het heeft de voorkeur van opdrachtnemer om dit te beperken tot 3 jaar na het einde van de overeenkomst met het oog op de anders doorlopende exposure van opdrachtnemer na einde van de dienstverlening. Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, waarom niet?	
Vindplaats	13/32 ARVODI	
Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord. Gelet op vertrouwelijkheid van de informatie die in het kader van de uitvoering van de opdracht wordt gedeeld met de opdrachtnemer, wenst de opdrachtgever de duur van de geheimhoudingsplicht niet te beperken.	
VRAAG 66	Wij geven geen bankgarantie af. Wij stellen voor deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Kunt u hiermee akkoord gaan?	
Vindplaats	19 ARVODI	
Antwoord	Wij stemmen in met het niet van toepassing verklaren van artikel 19.	
VRAAG 67	Aansluitend op NvI nr. 36, het is in verband met de verzekeringseisen voor opdrachtnemer van groot belang en daarnaast ook gebruikelijk om bepaalde soorten schade (die vaak worden aangeduid als indirecte schade) uit te sluiten. Wij stellen voor aan het eind van art. 21.3 toe te voegen: "Partijen zijn niet aansprakelijk voor gedeelde winst, verwachte besparingen, omzetverlies, schade door bedrijfsstagnatie, verlies van goodwill of gemiste kansen."	
Vindplaats	21.3 ARVODI	
Antwoord	Wij zijn akkoord met de volgende aanvulling op artikel 21.3: "Partijen zijn niet aansprakelijk voor gedeelde winst, verwachte besparingen, omzetverlies, verlies van goodwill of gemiste kansen."	
VRAAG 68	Het is gebruikelijk om een 'supercap' overeen te komen voor de aansprakelijkheid van de verwerker onder de verwerkersovereenkomst, waarbij de maximale schade gelimiteerd wordt tot een multiplier van 2 tot 3 maal de normale liability cap. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?	
Vindplaats	21.3d ARVODI	
Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord en houden vast aan het bepaalde in artikel 21.3d. Voor zover de persoonsgegevens niet zijn verwerkt conform de bepalingen in de verwerkersovereenkomst en deze tekortkoming de opdrachtnemer kan worden toegerekend (in de zin van artikel 6:75 6:98 BW), is hij aansprakelijk voor de schade die daaruit voortvloeit. Zou de opdrachtgever deze aansprakelijkheid beperken, dan brengt dit met zich dat de Staat een deel van de door opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen uit gemeenschapsgeld. Dit achten wij niet wenselijk.	
VRAAG 69	Als opdrachtnemer verplicht is gebruik te maken van zaken die eigendom zijn van opdrachtgever, is het onredelijk dat opdrachtnemer daar het risico van moet dragen. Wij begrijpen de ratio achter dit artikel geenszins. Bent u bereid de bepaling zodanig aan te passen dat eventuele schade voor rekening en risico komt van opdrachtgever, waarop de aansprakelijkheidsbeperking van art. 21.3 van toepassing blijft? Zo nee, waarom niet?	
Vindplaats	21.5 ARVODI	

Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord. Ook hier gaat het om de (mate van) toerekenbaarheid. Indien de schade het gevolg is van doen of nalaten door de opdrachtgever (bijvoorbeeld door onoordeelkundig gebruik van bedoelde zaken) dient deze schade voor rekening van opdrachtnemer te komen. Kan de schade niet de opdrachtnemer worden toegerekend (bijvoorbeeld door inherent gebrek in bedoelde zaken), dan komt deze schade niet voor rekening van opdrachtnemer.
----------	---

VRAAG 70	Kunt u bevestigen dat als de opdrachtnemer de werkzaamheden niet goed kan uitvoeren om redenen die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen en die opdrachtnemer redelijkerwijs niet kunnen worden toegerekend, bijv. waar zij afhankelijk is van informatie van de opdrachtgever, dergelijk verzuim de opdrachtnemer niet zal worden aangerekend?	
Vindplaats	22.1 ARVODI	
Antwoord	Dit kunnen wij bevestigen.	

VRAAG 71	Wij menen dat de gevolgen van ontbinding voor beide partijen onwenselijk zijn en stellen voor om de toepasselijkheid van art. 6:271 BW uit te sluiten, oftewel dat ontbinding van de overeenkomst, ongeacht de grond, geen terugwerkende kracht zal hebben. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	
Vindplaats	22.1 ARVODI	
Antwoord	Hier kunnen wij mee akkoord gaan.	

VRAAG 72	Kunt u bevestigen dat in geval van ontbinding anders dan vanwege tekortkoming de opdrachtnemer zal worden betaald voor de verrichte diensten tot de datum van ontbinding?	
Vindplaats	22.1-22.6 ARVODI	
Antwoord	Dit kunnen wij bevestigen.	

VRAAG 73	Kunt u bevestigen dat interne reorganisaties van opdrachtnemer buiten het bereik van art. 22.4 vallen, oftewel dat de opdrachtgever in die situatie niet het recht heeft om de overeenkomst te ontbinden?	
Vindplaats	22.4 ARVODI	
Antwoord	Artikel 22.4 kan opdrachtgever onder meer inroepen als opdrachtnemer als gevolg een change of control niet meer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de overeenkomst na te komen. Doorgaans zal dit niet het geval zijn bij een interne reorganisatie.	

VRAAG 74	In het kader van de redelijkheid en billijkheid: bent u bereid een opzegtermijn van een maand als vereiste aan deze tussentijdse opzeggingsbevoegdheid toe te voegen?	
Vindplaats	22.6 ARVODI	
Antwoord	Wij stemmen in met een opzegtermijn van een (1) maand.	

VRAAG 75	Indien en voor zover de resultaten van de diensten worden gedeeld met derden kunnen wij geen aansprakelijkheidsrisico's op ons nemen ten opzichte van deze derden, omdat wij geen mogelijkheid hebben die aansprakelijkheid te beperken aangezien deze derden niet op voorhand bekend zijn. Wij wensen daarom een vrijwaring voor claims van die derden overeen te komen. De diensten worden verricht ten behoeve van opdrachtgever en opdrachtnemer wenst in dat kader niet in het risico van opdrachtgever te treden. Verder is het gebruikelijk dat een vrijwaring wordt opgenomen voor claims van derden in verband met de dienstverlening. Wij stellen voor de volgende tekst toe te voegen als extra artikellid aan art. 24: "Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden voor zover deze aanspraken niet voortvloeien uit verwijtbaar handelen of nalaten van Opdrachtnemer of zijn veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	
Vindplaats	24 ARVODI	
Antwoord	Wij stemmen niet in met uw tekstvoorstel. Ook voor opdrachtgever dat hij niet	

	altijd de mogelijkheid heeft de aansprakelijkheid te beperken. Met een algehele vrijwaring zoals verwoord in uw tekstvoorstel kunnen wij daarom niet instemmen. Ook ten aanzien van aanspraken van derden geldt wat ons betreft de toerekenbaarheid. Voor zover de aanspraken van derden in redelijkheid niet zijn toe te rekenen aan opdrachtnemer, zal opdrachtgever opdrachtnemer hiervoor vrijwaren. Dit zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld. Zie in dit verband ook het antwoord op vraag 79.
--	---

VRAAG 76	De overdracht van IE-rechten is acceptabel, zolang een eigendomsvoorbehoud wordt overeengekomen. Wij stellen voor de laatste zin van art. 24.1 als volgt aan te passen, met dien verstande dat de opdrachtgever in de tussenliggende periode een exclusief gebruiksrecht krijgt op deze rechten: "De Opdrachtnemer zal op eerste verzoek kosteloos meewerken aan het bewerkstelligen van de overdracht van de intellectuele eigendomsrechten, onder voorbehoud dat de Opdrachtnemer volledig is betaald voor de werkzaamheden onder de Overeenkomst waarop die rechten betrekking hebben."
Vindplaats	24.1 ARVODI
Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord. Het intellectuele eigendomsrecht op de resultaten van de diensten gaan over op moment van het ontstaan en niet op het moment van volledige betaling.

VRAAG 77	Kunt u bevestigen dat intellectuele eigendomsrechten die reeds bestonden voor uitvoering van de werkzaamheden en voor zover ingebracht en gebruikt door opdrachtnemer voor het uitvoeren van de diensten dan wel inbegrepen in de resultaten, rapportages en werkproducten, eigendom blijven van opdrachtnemer? Met dien verstande dat wij een licentie verlenen op dat IE.
Vindplaats	24.3 ARVODI
Antwoord	Wij verwijzen u hiervoor naar het antwoord op vraag 57.

VRAAG 78	De vrijwaring voor IE-inbreuken dient niet van toepassing te zijn indien de inbreuk is veroorzaakt door het voldoen van opdrachtnemer aan (o.a.) specificaties of instructies van opdrachtgever. Wij stellen voor aan het eind van art. 24.7 als volgt toe te voegen: "Deze vrijwaringsverplichting geldt niet voor inbreuken veroorzaakt door (i) het voldoen aan specificaties of instructies van Opdrachtgever; (ii) Diensten die worden gecombineerd met materialen die niet door de Opdrachtnemer zijn geleverd of goedgekeurd; en (iii) nalatigheid, opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtgever." Kunt u met dit tekstvoorstel instemmen? Zo nee, waarom niet?
Vindplaats	24.7 ARVODI
Antwoord	Wij kunnen instemmen met de volgende toevoeging: "Deze vrijwaringsverplichting geldt niet voor inbreuken veroorzaakt door (i) het moeten voldoen aan specificaties of instructies van Opdrachtgever, ondanks voorafgaande waarschuwing van Opdrachtnemer op een mogelijke inbreuk; (ii) Diensten die worden gecombineerd met materialen die niet door de Opdrachtnemer zijn geleverd of goedgekeurd; en (iii) nalatigheid, opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtgever.

OVERIG

VRAAG 79	<u>Ontbreken vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer</u> Het is gewenst en gebruikelijk binnen de branche een vrijwaring overeen te komen ten gunste van Opdrachtnemer. Een vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer ontbreekt echter. Bent u bereid de volgende bepaling overeen te komen: <i>"Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij Opdrachtgever aantoonbaar dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer."</i>
-----------------	---

Vindplaats	<u>Ontbreken vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer</u>
Antwoord	<p>Wij zijn bereid de volgende bepaling toe te voegen aan de overeenkomst:</p> <p><i>"Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade voor zover deze schade aantoonbaar is veroorzaakt doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer."</i></p>

VRAAG 80	<p><u>Ontbreken tussentijdse opzegtermijn Opdrachtnemer</u></p> <p>Op grond van voor ons geldende regelgeving, zoals ter waarborging van onze onafhankelijkheid wensen wij te allen tijde een opzeggingsmogelijkheid te hebben die het ons mogelijk maakt op te zeggen indien voortzetting van de opdracht in strijd zou komen met voor ons geldende regelgeving of professionele normen. Graag stellen wij de volgende bepaling voor in aanvulling op art 22 ARVODI-2018.</p> <p><i>"In aanvulling op artikel 22 ARVODI-2018 kunnen partijen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van dertig (30) dagen."</i></p> <p>Bent u hiertoe bereid?</p>
-----------------	--

Vindplaats	<u>Ontbreken tussentijdse opzegtermijn Opdrachtnemer</u>
Antwoord	<p>Wij zijn niet hiertoe bereid. 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.</p>

VRAAG 81	<p><u>Ontbreken non-sollicitatie clausule</u></p> <p>Op grond van de onafhankelijkheidswetgeving dient er een non-sollicitatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeen te worden gekomen. Opdrachtnemer wenst graag daartoe de volgende bepaling in de Overeenkomst op te nemen:</p> <p><i>"Partijen zullen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en binnen een (1)jaar na beëindiging van de Overeenkomst geen bij de werkzaamheden betrokken personen van de wederpartij in dienst nemen of anderszins werkzaamheden laten verrichten dan wel daarover met deze personen onderhandelen, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij, welke toestemming niet op onredelijke grond zal worden onthouden."</i></p>
-----------------	---

Vindplaats	<u>Ontbreken non-sollicitatie clausule</u>
Antwoord	Wij stemmen in met dit tekstvoorstel.