

Bijlage 1 - Programma van eisen

Eisen 1. Juridisch	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.3	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.4	De volgorde in prioriteit in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Raamovereenkomst 2. Aanbestedingsstukken en de nota(s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 3. Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020 Inschrijving opdrachtnemer
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. 1. Opdrachtgever behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.6	De nadere overeenkomst(en) en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de nadere overeenkomst slechts prevaleert boven de raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien in een nadere overeenkomst uitdrukkelijk van (enige bepaling van) de raamovereenkomst wordt afgeweken, voor zover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
Eis 1.7	De verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de verwerkersovereenkomst slechts prevaleert boven de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.
Eis 1.8	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg dat alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht.
Eis 1.9	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 1.10	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst

	en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 1.11	De door opdrachtnemer bij inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 2. Commercieel

Eis 2.1	De Raamovereenkomst heeft een looptijd van twee jaar met de mogelijkheid voor Opdrachtgever om eenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden eenmaal te verlengen voor een duur van maximaal vierentwintig (24) maanden. De ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 november 2023.
Eis 2.2	De datum van de nadere overeenkomst is bepalend voor de prijs die opdrachtnemer in rekening mag brengen. Prijswijzigingen die na deze datum zijn doorgevoerd, blijven buiten beschouwing.
Eis 2.3	De prijzen zijn in euro's afgerond op twee decimalen, exclusief btw.
Eis 2.4	Alle prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc.. Andere kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking
Eis 2.5	De overeengekomen prijzen liggen in ieder geval vast tot 1 januari 2025 en kunnen – eerst per 1 januari 2025 op verzoek van Opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport (index 2015 = 100; DPI) op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: $(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\% \text{ (afgerond op 2 decimalen).}$ Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.
Eis 2.6	Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

Eisen 3 Specifieke eisen

Eis 3.1	Opdrachtnemer voert zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek uit alsmede onderzoek naar houding en gedrag gericht op onlinedienstverlening.
Eis 3.2	Een volledig onderzoek bevat minimaal: • Probleem verkennen en opstellen doelen en onderzoeksvragen; • Voorstel/advies onderzoeksopzet; • Intakegesprek; • Uitvoer en organisatie onderzoek;

	• Verwerking en analyse resultaten; • Debriefing n.a.v. uitvoer/veldwerk; • Rapport met inzichten n.a.v. analyse resultaten; • Advies binnen kaders en randvoorwaarden; • Afsluiting en indien gevraagd evaluatie.
Eis 3.4	Opdrachtnemer dient in staat te zijn gebruik te maken van beschikbare en relevante bezoekstatistieken en clickdata bij ontwerp, uitvoering en analyse van UX-onderzoek.
Eis 3.5	Opdrachtnemer dient zich bij werving van respondenten te houden aan de richtlijnen voor marktonderzoek zoals afgesproken binnen de marktonderzoek associatie (MOA).
Eis 3.6	Opdrachtgever kan in voorkomende gevallen op afstand meekijken bij veldwerk met pc, tablet of mobiel.
Eis 3.7	Opdrachtnemer dient bij adviezen rekening te houden met algemene richtlijn voor publieke websites zoals WCAG en AVG.

Eisen 4. Facturatie

Eis 4.1	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de dienstverlening een factuur.
Eis 4.2	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens Opdrachtgever</u> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer <u>Kostenoverzicht als bijlage</u>

	Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht.
	De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 4.3	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl
Eis 4.4	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 4.5	Indien een factuur niet voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen 30 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
Eis 4.6	Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan Opdrachtgever.
Eis 4.7	Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119b lid 1 BW in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van opdrachtnemer.

Eisen 5. Communicatie

Eis 5.1	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 5.3	Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.
Eis 5.4	Opdrachtnemer hanteert een integrale aanpak waaronder regie en bewaking van overlap dan wel inconsistentie in aanpak.
Eis 5.5	Opdrachtnemer past zich aan in het gebruik van digitale middelen voor zover van toepassing aan de door opdrachtgever gebruikte middelen. Zoals MS office met Teams en Sharepoint, maar ook Figma (bv tbv concepttesting).

Eisen 6. Personeel

Eis 6.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren. Daarbij geldt minimaal 3 onderzoekers met ervaring met de doelgroep.
Eis 6.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en

	denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
Eis 6.3	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is.
Eis 6.4	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 6.5	Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor het inzetten van illegale (ingehuurde en/of gecontracteerde) werknemers voor de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle ter zake door de overheid aan opdrachtnemer opgelegde boetes.
Eis 6.6	Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een medewerker van opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. Opdrachtgever zal tijdig opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

Eisen 7. Overleg en rapportages

Eis 7.1	Een keer per jaar wordt een voortgangsgesprek gevoerd waarbij ook inzicht in de verschillende opdrachten wordt besproken met alle interne opdrachtgevers.
Eis 7.2	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever bepaald.
Eis 7.3	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door Opdrachtgever te bepalen locatie.
Eis 7.4	Op basis van de uitkomsten van het jaarlijks overleg stelt opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
Eis 7.5	Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen 10 werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan Opdrachtgever verstrekt.

Eisen 8. Duurzaamheid

Eis 8.1	De uitvoering van de opdracht moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
----------------	---