

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Het Programma van Eisen vormt een bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding 'Impactonderzoek WaU' van de KB. Het Programma van Eisen betreft enkel eisen aan de uitvoering van de Opdracht.

De met hoofdletter geschreven woorden refereren naar de definities zoals opgenomen in het "Beschrijvend Document".

Inhoudsopgave

1.	ALGEMENE EISEN	2
2.	COMMUNICATIE	3
3.	NADERE OVEREENKOMSTEN.....	4
4.	DIENSTVERLENING.....	5
5.	ONDERZOEKSMETHODIEK EN DATAVERZAMELING	7
6.	RAPPORTERING	10
7.	DIGITALE TOEGANKELIJKHEID	11
8.	PRIVACY (AVG)	12
9.	INFORMATIEBEVEILIGING	14
10.	COMMERCIEEL & FACTURATIE.....	15

1. Algemene eisen

E1	<u>Eigen voorwaarden</u> Inschrijver gaat ermee akkoord dat eigen algemene en/of verkoopvoorwaarde nadrukkelijk van de hand worden gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen. Het is daarnaast niet toegestaan om voorwaardelijke inschrijvingen in te dienen.
E2	<u>Akkoordverklaring</u> Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver: 1. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken; 2. Dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van Eisen en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 3. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Raamovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 4. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Algemene Inkoopvoorwaarden en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn; 5. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Verwerkersovereenkomst;
E3	<u>Correctheid van gegevens</u> Opdrachtnemer verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Raamovereenkomst.
E4	<u>Gebruik van naam en logo</u> Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de KB of het netwerk.
E5	<u>Conformiteit wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening in overeenstemming met vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving wordt uitgevoerd.

2. Communicatie

E6	<u>Nederlandse taal</u> Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Opdracht en de Nadere Overeenkomsten moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld.
E7	<u>Vaste contactpersonen</u> De KB verwacht van Opdrachtnemer dat deze vaste contactpersonen voor de uitvoering van de Opdracht ter beschikking stelt. Daarbij wenst de KB dat de volgende rolscheiding tussen contactpersonen wordt aangebracht: • Eén van de contactpersonen is verantwoordelijk op strategisch gebied. Deze contactpersoon richt zich op de uitvoering en borging van de algehele Raamovereenkomst. • Eén van de contactpersonen is verantwoordelijk voor de operationele uitvoering van de metingen. De vaste contactpersonen zijn voor de KB rechtstreeks bereikbaar per e-mail en telefoon.
E8	<u>Bereikbaarheid</u> Opdrachtnemer is voor de KB telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur.
E9	<u>Signalering</u> Opdrachtnemer brengt de KB, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, zo spoedig mogelijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
E10	<u>Overlegmomenten</u> Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt minimaal éénmaal per jaar een strategisch overleg plaats over de werking van de Raamovereenkomst (evaluatiemoment). De frequentie van de overlegmomenten over de metingen worden tussen partijen afgestemd en is afhankelijk van de behoeften gericht op de uitvoering van de metingen.

	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. De KB is verantwoordelijk voor de agenda van dit overleg.
E11	<u>Uitingen</u> De wijze waarop de KB en/of het netwerk binnen communicatie-uitingen worden benoemd, wordt altijd van te voren afgesteld tussen Partijen.

3. Nadere overeenkomsten

E12	<u>Proces nadere overeenkomsten</u> Opdrachten worden onder de van toepassing zijnde Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer vergeven op basis van Nadere overeenkomsten die partijen overeenkomen. De Nadere overeenkomsten hebben betrekking op de uitvoering van een impactmeting gericht op het WaU-programma. Wanneer de KB de behoefte heeft om een meting door Opdrachtnemer te laten uitvoeren, wordt dit formeel gemeld aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient op basis van dit verzoek een opdrachtbevestiging uit te werken. Na ondertekening van de opdrachtbevestiging door een binnen de KB gemachtigde functionaris komt de Nadere overeenkomst tot stand en mag de Opdracht uitgevoerd worden door Opdrachtnemer.
E13	<u>Opdrachtbevestiging</u> Opdrachtnemer dient binnen de opdrachtbevestiging minimaal de volgende onderdelen op te nemen: • Korte beschrijving van de uit te voeren meting; • Overzicht van op te leveren resultaten; • Planning; • Overzicht van betrokkenen vanuit Opdrachtnemer; • Kostenspecificatie in overeenstemming met Inschrijver van Opdrachtnemer; • Verwijzing naar Raamovereenkomst; • Handtekening van gevolmachtigde vertegenwoordiger. Het is zoals aangegeven in dit Programma van Eisen niet toegestaan om eigen voorwaarden op te nemen binnen de opdrachtbevestiging. Afwijkingen binnen de opdrachtbevestiging ten opzichte van de aanbestedingsdocumentatie en de

	Raamovereenkomst zijn alleen mogelijk wanneer partijen dit gezamenlijk overeenkomen.
E14	<u>Afstemming</u> Voordat de opdrachtbevestiging door de KB wordt ondertekend is het mogelijk dat partijen in overleg gaan over de inhoud van het voorstel van Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg moeten eventuele wijzigingen door Opdrachtnemer worden doorgevoerd binnen de opdrachtbevestiging.
E15	<u>Verplichting</u> Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om een verzoek tot het sluiten van een Nadere overeenkomst, oftewel het uitvoeren van een meting, te weigeren.

4. Dienstverlening

E16	<u>Garantie</u> Opdrachtnemer garandeert over voldoende capaciteit en expertise te beschikken om de gevraagde impactmetingen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst voor de KB uit te kunnen voeren.
E17	<u>Senior onderzoekers</u> De KB eist in het kader van continuïteit en de borging van kwaliteit dat Opdrachtnemer te allen tijde minimaal twee vaste senior onderzoekers (medewerkers met minimaal 5 jaar ervaring op het gebied van impactmetingen) actief verbindt aan de uitvoering van de Opdracht voor de KB. Opdrachtnemer mag ter ondersteuning van deze seniors uiteraard andere interne medewerkers inzetten, maar de KB verwacht een directe en doorlopende bijdrage van de betrokken seniors. Beide senior onderzoekers hoeven niet alle activiteiten uit te voeren, maar worden als 'duo' ingezet ter borging van de continuïteit van het onderzoek voor de KB. Wanneer een senior onderzoeker niet langer inzetbaar is voor de KB, stelt Opdrachtnemer (middels een cv) een nieuwe senior voor aan de KB. <i>De KB wil graag ter informatie de cv's ontvangen van de (minimaal 2) in te zetten senior onderzoekers. Inschrijver moet de cv's van de voor de KB in te zetten senior onderzoekers in te dienen als onderdeel van de Inschrijving. De cv's worden, met uitzondering van een toets met betrekking de hoeveelheid werkervaring, niet kwalitatief beoordeel door de KB. Als de ingediende seniors niet over de gevraagde werkervaring beschikken, wordt de Inschrijving van Inschrijver terzijde gelegd.</i>

E18	<u>Implementatie Raamovereenkomst</u> Opdrachtnemer en de KB starten na definitieve gunning van de Opdracht een proces voor implementatie van de Raamovereenkomst. Zo spoedig mogelijk na definitieve gunning van de Opdracht wordt er door Opdrachtnemer een kick-off geïnitieerd. Tijdens de kick-off worden de kaders van de Opdracht gezamenlijk doorgenomen en worden er nadere afspraken gemaakt over de opstart van de nulmeting. Eventuele vervolgacties naar aanleiding van de kick-off worden door partijen opgevolgd.										
E19	<u>Metingen binnen de scope van de Opdracht</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onderstaande metingen onderdeel uitmaken van de scope van de opdracht. Per meting is aangegeven wat (op dit moment) de verwachte frequentie is. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Meting</th><th>Frequentie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nulmeting</td><td>Eénmaal bij start</td></tr> <tr> <td>Impactmeting eindgebruikers</td><td>Eénmaal per 2 jaar</td></tr> <tr> <td>Impactmeting bibliotheeknetwerk</td><td>Eénmaal per 2 jaar</td></tr> <tr> <td>Overige metingen gericht op specifieke afgebakende onderdelen binnen de Theory of Change.</td><td>Naar behoefte</td></tr> </tbody> </table>	Meting	Frequentie	Nulmeting	Eénmaal bij start	Impactmeting eindgebruikers	Eénmaal per 2 jaar	Impactmeting bibliotheeknetwerk	Eénmaal per 2 jaar	Overige metingen gericht op specifieke afgebakende onderdelen binnen de Theory of Change.	Naar behoefte
Meting	Frequentie										
Nulmeting	Eénmaal bij start										
Impactmeting eindgebruikers	Eénmaal per 2 jaar										
Impactmeting bibliotheeknetwerk	Eénmaal per 2 jaar										
Overige metingen gericht op specifieke afgebakende onderdelen binnen de Theory of Change.	Naar behoefte										
E20	<u>Frequenties</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de KB de uiteindelijke frequenties bepaalt van de uit te voeren metingen. Dit kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dus afwijken van hetgeen gesteld in eis E18. Opdrachtnemer maakt geen aanspraak op enige vorm van schadevergoeding of compensatie wanneer de KB besluit om een lagere frequentie toe te passen.										
E21	<u>Nulmeting</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat partijen zo spoedig mogelijk na opstart van de samenwerking (implementatie van de Raamovereenkomst) starten met de uitvoering van de nulmeting.										
E22	<u>Deadline uitvoering nulmeting</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de nulmeting (oplevering van het definitieve rapport) uiterlijk vóór 1 oktober 2026 is afgerond. Er mag afgeweken worden van deze deadline wanneer er sprake is van vertraging aan de zijde van de KB. Daarnaast kan de KB uit eigen beweging de Opdrachtnemer meer tijd bieden voor afronding van de										

	nulmeting, bijvoorbeeld wanneer dit beter aansluit bij de planning van de KB en het netwerk. Opdrachtnemer informeert de KB proactief over de haalbaarheid van de overeengekomen deadline.
--	--

5. Onderzoeksmethodiek en dataverzameling

E23	<u>Representativiteit</u> De metingen die Opdrachtnemer uitvoert, dienen representatief te zijn voor de gehele van toepassing zijnde doelgroep. In het kader van de WaU gaat het om een landelijk programma. Daarbij verwacht de KB een representatieve afspiegeling van de burgers en het bibliotheeknetwerk binnen Nederland.
E24	<u>Conformereren aan Theory of Change en meetplan</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de nulmeting en opvolgende impactmetingen uitgevoerd worden op basis van de vooraf opgestelde Theory of Change (Bijlage 11) en het meetplan (Bijlage 12). In overleg met de KB is het toegestaan om af te wijken van het aangeleverde meetplan. Opdrachtnemer houdt er, zoals omschreven in het Beschrijven document, rekening mee dat de Theory of Change en het meetplan een dynamisch karakter hebben.
E25	<u>Databronnen</u> Opdrachtnemer onderzoekt bij de opstart van de dienstverlening in hoeverre de binnen het meetplan aangegeven databronnen toereikend zijn voor het meten van de impact. Naar verwachting zijn de databronnen in veel gevallen niet volledig toereikend voor het meten van de effecten uit het meetplan. Er wordt vanuit Opdrachtnemer een advies verwacht met betrekking tot de wijze waarop er een meer sluitende meting uitgevoerd kan worden. Op basis van dit advies kunnen partijen gezamenlijk besluiten om de meting aan te passen.
E26	<u>Co-creatie</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de toe te passen onderzoeksmethodiek en de wijze van validatie van onderzoeksresultaten in co-creatie met de KB (en het netwerk) wordt vastgesteld. Opdrachtnemer en de KB maken hier tijdens de opstart van een meting nadere afspraken over.
E27	<u>Onderzoeksmethodieken</u> Opdrachtnemer adviseert de KB met betrekking tot onderzoeksmethodieken die voor de uit te voeren metingen passend zijn. Het is Opdrachtnemer daarbij toegestaan om

	een mix in te zetten van verschillende methodieken (kwalitatief en kwantitatief). Bij de beantwoording van open vraag G1.1 dient Inschrijver een uitwerking op te nemen van de onderzoeksmethodieken die u voor de metingen beoogt in te zetten.
E28	<u>Haalbaarheid onderzoeksmethodieken</u> Opdrachtnemer dient bij het bepalen van de onderzoeksmethodieken rekening te houden met de (technische) haalbaarheid en voorkomt zoveel mogelijk een (te) grote inspanning voor de het bibliotheeknetwerk, respondenten en eventuele andere betrokkenen.
E29	<u>Vaststelling onderzoeksmethodiek</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de KB de uiteindelijke toe te passen onderzoeksmethodiek vaststelt. Opdrachtnemer mag pas starten met een (deel)onderzoek wanneer de KB nadrukkelijk akkoord is gegaan met de toe te passen onderzoeksmethodiek.
E30	<u>Ethische dataverzameling</u> Opdrachtnemer garandeert dat er een ethische werkwijze wordt toegepast bij de verzameling en het gebruik van onderzoeksdata. Opdrachtnemer conformeert zich aan de 'Principes van ethische dataverzameling' zoals gepubliceerd op https://www.den.nl/kennis-en-inspiratie/hoe-gebruik-je-data-op-een-ethische-manier.
E31	<u>Controleren en afstemmen</u> Opdrachtnemer stelt de KB in de gelegenheid om alle uitgaande (communicatie)middelen te controleren, denk hierbij bijvoorbeeld ook aan vragenlijsten, alvorens deze worden ingezet door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag (communicatie)middelen pas verspreiden nadat de KB daar nadrukkelijk toestemming voor gegeven heeft.
E32	<u>Gebruiksvriendelijkheid</u> De onderzoeksmethodieken die Opdrachtgever inzet, zijn gebruiksvriendelijk en intuïtief. Indien er respondenten bij de onderzoeksmethodieken worden betrokken moeten onervaren en minder vaardige respondenten ook eenvoudig kunnen deelnemen aan de metingen die Opdrachtnemer uitvoert.
E33	<u>Taalniveau</u> Alle communicatie, documentatie en correspondentie met respondenten wordt ingericht op een passend taalniveau. Voor respondenten die een dwarsdoorsnede van de

	Nederlandse bevolking vormen, wordt dit bijvoorbeeld ingericht in eenvoudige taal (taalniveau B1).
E34	<u>Updates</u> Opdrachtnemer houdt de KB gedurende de uitvoeringsfase van de metingen periodiek op de hoogte van de voortgang. De Opdrachtnemer moet daarbij ook inzicht bieden in de respons (indien van toepassing). Tijdens de kick-off van een meting wordt afgestemd wanneer en in welke vorm dit soort updates wenselijk zijn
E35	<u>Kwaliteitscontrole</u> De kwaliteit van de verzamelde data wordt door de Opdrachtnemer gedurende en na afloop van de dataverzameling gecontroleerd, bijvoorbeeld door te checken op inconsistenties in antwoorden, outliers, incomplete data en feedback van de respondenten over de dataverzameling. Indien afwijkingen of onverwachte resultaten worden geconstateerd, wordt met Opdrachtnemer besproken of het veldwerk volgens plan wordt voortgezet of dat bijsturing (bv aanpassen vragenlijst, extra inzet op specifieke groep respondenten) nodig is.
E36	<u>Respondentenbeloning</u> Opdrachtnemer verzorgt de eventuele beloning van respondenten voor deelname aan het onderzoek, inclusief eventuele reiskosten. Uitzonderingen zijn in overleg mogelijk, bijvoorbeeld wanneer de doelgroep klanten van de KB betreft. De respondentenbeloningen dienen één-op-één aan de KB te worden gefactureerd. Voor reisvergoeding van respondenten mag 100% van werkelijk gemaakte reiskosten met het OV worden gefactureerd en voor reiskosten met ander vervoer mag maximaal €0,23 per gereisde kilometer* in rekening worden gebracht. Alle af te leggen afstanden worden berekend via de snelste route die bekend is via de website van de ANWB. De verklaring van de afgelegde kilometers dient als Bijlage bij de factuur te worden ingediend. * Mocht de Rijksoverheid de belastingvrije vergoeding voor openbaar vervoer wijzigen, dan wordt dit op gelijke wijze toegepast binnen de Raamovereenkomst.
E37	<u>Meekijken met het veldwerk</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de KB kan meekijken met het kwalitatieve veldwerk, bijvoorbeeld door in een andere ruimte mee te kijken met een focusgroep of door toegang te krijgen tot de online community waarin het onderzoek plaatsvindt.

	Opdrachtgever kan tijdens het meekijken observaties, aandachtspunten en vragen met Opdrachtnemer delen die Opdrachtnemer kan inbrengen in het veldwerk.
E38	<u>Software en/of applicaties</u> Inzet van eventuele software en/of applicaties voor uitvoering van de metingen komt voor rekening van Opdrachtnemer. Er ontstaat voor de KB geen enkele verplichting om software en/of applicaties via Opdrachtnemer af te nemen.
E39	<u>Beschikbare data en/of onderzoeken van de KB</u> Opdrachtnemer spant zich in om bij de uitvoering van de metingen zoveel mogelijk gebruik te maken van data en/of onderzoeken waarover de KB en het netwerk reeds beschikt.

6. Rapportering

E40	<u>Rapportage-eisen</u> Iedere door Opdrachtnemer uitgevoerde meting wordt afgesloten met een rapportage. De KB verwacht dat minimaal de volgende onderdelen opgenomen zijn in iedere rapportages: 1. Managementsamenvatting; 2. Omschrijving uitgevoerde meting; 3. Omschrijving toegepaste onderzoeksmethodieken; 4. Resultaten, inclusief vergelijking van onderzoeksresultaten met eerdere metingen; 5. Conclusies; 6. Aanbevelingen. De inhoud van de uiteindelijke rapportage wordt per onderzoek tussen partijen vastgesteld.
E41	<u>Onderzoeksdata</u> Opdrachtnemer verstrekt de KB alle onderzoeksdata die gebruikt is voor het samenstellen van de rapportage. De vorm waarin de ruwe data worden opgeleverd kan per Nadere overeenkomst verschillen (bv Excel of SPSS-dataset, transcript, gespreksverslag, opname) en wordt vooraf met Opdrachtgever afgestemd.

E42	<u>Huisstijl</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle rapportages in de huisstijl van de Opdrachtnemer worden opgemaakt.
E43	<u>Concept rapportage</u> Voordat Opdrachtgever aan de slag gaat met de rapportage, wordt een overleg gepland om de voorlopige resultaten en insteek van de rapportage te bespreken. Opdrachtnemer levert een rapportage altijd eerst in concept aan bij de KB, zodat de KB hierop kan reageren. Eventuele opmerkingen van de KB worden door Opdrachtnemer (waar dit te rechtvaardigen is) verwerkt. Opdrachtnemer levert vervolgens een nieuwe versie van de rapportage aan.
E44	<u>Definitieve rapportage</u> Na akkoord van de KB wordt de rapportage definitief vastgesteld. Rapportages worden opgeleverd als digitaal toegankelijke PDF-document. Dit document voldoet aan de eisen uit de ISO-standaard PDF/UA.
E45	<u>Prestatie van onderzoeksresultaten</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de KB Opdrachtnemer kan verzoeken om een presentatie aan een afvaardiging van de KB en het netwerk te verzorgen met betrekking tot de gerapporteerde onderzoeksresultaten. Opdrachtnemer moet hier (zonder meerkosten) aan meewerken.
E46	<u>Eigendom</u> Met de oplevering van het eindresultaat, inclusief de ruwe data, draagt Opdrachtnemer na afronding van het onderzoek het eigendom van deze documenten en data over aan de KB.

7. Digitale toegankelijkheid

E47	<u>Toegankelijkheid</u> Als publieke instelling dient de KB en daarmee ook alle middelen die in het kader van onderzoek digitaal naar buiten worden gebracht (bv. online vragenlijsten, rapportages, publicaties) te voldoen aan de eisen voor digitale toegankelijkheid. De dienstverlening die door Opdrachtnemer wordt geleverd, voldoet aantoonbaar aan de eisen voor digitale toegankelijkheid zoals omschreven in de Europese standaard EN
-----	---

	301 549 (meest recente versie), waarvan de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid, de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.2), deel uitmaken.
E48	<u>Kennis en expertise</u> Opdrachtnemer heeft kennis op het gebied van digitale toegankelijkheid of schakelt een externe partner in om aan de eisen voor digitale toegankelijkheid te kunnen voldoen.
E49	<u>WCAG</u> De dienstverlening is ontwikkeld volgens WCAG 2.2 (of een recentere versie), niveau A en AA.

8. Privacy (AVG)

E50	<u>Processen</u> Opdrachtnemer heeft processen en procedures ingericht om te borgen dat de verwerkingen van persoonsgegevens door Opdrachtnemer conform de AVG en UAVG kunnen plaatsvinden. Opdrachtnemer garandeert naleving van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van het gegevensbeschermingsrecht.
E51	<u>Europees rechtspersoon</u> Opdrachtnemer schrijft in via een Europese rechtspersoon die niet onderhevig is aan Amerikaanse wetgeving (waaronder de Cloud Act). Opdrachtnemer verwerkt gegevens van de KB alleen binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
E52	<u>Verwerker</u> Indien Opdrachtnemer kwalificeert als Verwerker sluiten Partijen een Verwerkersovereenkomst af. Voordat Opdrachtnemer overgaat tot het verwerken van persoonsgegevens van de KB, is de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 3B) afgesloten.
E53	<u>Toegang</u> Het verlenen van toegang tot persoonsgegevens aan medewerkers van de Opdrachtnemer wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar.
E54	<u>Anonimiseren</u> Als het gaat om gegevens die in aanmerking komen voor anonimiseren (in het kader van en in de zin van de AVG), dan heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid om gegevens

	te kunnen anonimiseren ingeregeld en kan een rapport aanleveren waaruit blijkt dat dit is gerealiseerd.
E55	<u>Datagebruik</u> Opdrachtnemer is niet gerechtigd om de verkregen data, informatie en/of andere inzichten welke voortkomen uit het aangaan van deze Raamovereenkomst te gebruiken voor andere doeleinden (waaronder productverbetering) zonder nadrukkelijke schriftelijke toestemming van de KB.
E56	<u>Toetsing</u> De KB is gerechtigd om de naleving van het Programma van Eisen bij Opdrachtnemer te toetsen of te laten toetsen door een onafhankelijke partij. Opdrachtnemer werkt hier volledig aan mee, onder meer door gevraagde documentatie aan te leveren en toegang te verlenen tot de gegevensbestanden en systemen waarbinnen de gegevens verwerkt worden. De KB mag maximaal één audit per jaar laten uitvoeren.
E57	<u>DPIA</u> Opdrachtnemer werkt op eerste verzoek van de KB mee met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) volgens het model van de KB.
E58	<u>Overdracht</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan de KB of een door de KB aan te wijzen derde partij.
E59	<u>Bewaren</u> Gegevens mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk. Na afloop van de opdracht moeten alle persoonsgegevens worden verwijderd of teruggegeven aan de KB, met bewijs van vernietiging.
E60	<u>Verwerkersovereenkomst</u> De concept Verwerkersovereenkomst is (zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten) van toepassing. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te kwalificeren is als verwerker, zal deze Verwerkersovereenkomst (rekening houdend met eventuele wijzigingen vanuit de Nota's van Inlichtingen) worden afgesloten tussen Partijen.

9. Informatiebeveiliging

E61	<u>Inzet van AI</u> Opdrachtnemer is verplicht om voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB te verkrijgen indien bij de geleverde dienst gebruik wordt gemaakt van een kunstmatige intelligentie (AI-systeem), zoals gedefinieerd in de AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689). Dit geldt zowel bij de initiële levering als bij iedere latere toevoeging, wijziging of activatie van een AI-component, inclusief situaties waarbij medewerkers van de Opdrachtnemer anderszins toegang krijgen tot AI zoals bijvoorbeeld via een koppeling met een AI-systeem van een derde partij. De Opdrachtnemer dient volledig te voldoen aan de AI-verordening, ook indien bepaalde bepalingen hiervan ten tijde van de aanbesteding nog niet van kracht zijn.
E62	<u>Informatiebeveiliging</u> De uitwisseling en overdracht van gegevens en bestanden is zodanig beveiligd, dat onbevoegden geen kennis kunnen nemen van de informatie of onderdelen daarvan. Dit geldt niet alleen voor onderzoekssoftware, maar ook voor elektronische uitwisseling via netwerk, e-mail en andere digitale verbindingen, en het gebruik van digitale datadragers (zoals usb-sticks en geheugenkaartjes). Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de door NCSC aanbevolen protocollen waarbij voor transportbeveiliging minimaal TLS1.2 geldt en voor opslagbeveiliging (encryptie) geldt AES-256.
E63	<u>Onderzoekssoftware</u> Opdrachtnemer maakt gebruik van onderzoekssoftware via een Europese rechtspersoon die niet onderhevig is aan Amerikaanse wetgeving (waaronder de Cloud Act).
E64	<u>Inzet onderzoekssoftware</u> Opdrachtnemer stemt de inzet van onderzoekssoftware ter ondersteuning van de metingen vooraf met de KB af. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat KB aanvullende voorwaarden kan opleggen met betrekking tot informatiebeveiliging. Daarnaast kan de KB de inzet van onderzoekssoftware weigeren indien dit niet voldoet aan de binnen de KB geldende standaarden op het gebied van informatiebeveiliging. Partijen stemmen de inzet van onderzoekssoftware tijdens de implementatie van de Raamovereenkomst verder af.
E65	<u>Isoleren van gegevens</u> Gegevens van de KB behoren tijdens transport, bewerking en opslag geïsoleerd te zijn voor andere Gebruikers die Opdrachtnemer in beheer heeft zodanig dat deze Gebruikers geen toegang hebben tot de gegevens van Opdrachtgever.

E66	<u>Logging</u> Bij eventuele inzet van onderzoekssoftware ter ondersteuning van de metingen van de KB wordt verplicht logging toegepast.
E67	<u>Koppelingen</u> Eventuele koppelingen met data(bronnen) van de KB worden alleen gemaakt indien daartoe een noodzaak is. De koppelingen worden gemaakt in overeenstemming met de nadere (beveiligings-)eisen van de KB.
E68	<u>Encryptie</u> Opdrachtnemer zorgt voor encryptie van data, zowel in rust als tijdens transport.

10. Commercieel & Facturatie

E69	<u>Prijzenblad</u> Inschrijver dient de prijsaanbieding voor deze aanbesteding in te dienen door gebruik te maken van het prijzenblad, zie Bijlage 5 . Inschrijver dient het prijzenblad conform de instructie in te vullen.
E70	<u>All-in tarieven</u> De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor certificering, VOG's.
E71	<u>Eenmalige kosten</u> Het is Inschrijver toegestaan om voor de initiële realisatie van het onderzoek eenmalige kosten in rekening te brengen bij de KB. De eenmalige kosten die Opdrachtnemer wenst door te belasten zijn kenbaar gemaakt op het prijzenblad. Het is daarnaast toegestaan om voor de eenmalige kosten een 0-tarief aan te bieden (bijvoorbeeld wanneer Inschrijver deze kosten heeft verdisconteerd binnen de onderzoekskosten).
E72	<u>Vaste aanneemsom 'standaard' metingen en open begroting</u> Voor de uitvoering van de nulmeting en de periodieke impactmetingen gericht op eindgebruikers/bibliotheken dient Inschrijver een vaste aanneemsom (all-in) aan te bieden.

	Inschrijver dient ter onderbouwing van deze vaste aanneemsom een transparante open begroting (als bijlage) aan te leveren. Binnen de open begroting moeten alle gerekende (uur)tarieven te herleiden zijn. Daarnaast moet inschrijver deze uurtarieven overnemen binnen het Prijzenblad. Inschrijver moet minimaal de volgende componenten opnemen binnen de open begroting: • Van toepassing zijnde uurtarief per functionaris; • Ureninzet per activiteit / per functionaris; • Overige kosten.
E73	<u>Kosten voor aanvullende metingen</u> Het is mogelijk dat de KB gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de behoefte heeft om aanvullende metingen door Opdrachtnemer uit te laten voeren. Bij aanvullende metingen gaat het om een specifieke afgebakende meting gericht op één of meerdere onderdelen uit een Theory of Change. Het gaat in deze dus niet om de nulmeting of de impactmeting gericht op de algehele impact voor eindgebruikers/bibliotheken. De kosten voor de uitvoering van een aanvullende meting dienen door Opdrachtnemer gespecificeerd te worden binnen de opdrachtbevestiging die voor de uitvoering van de meting wordt opgesteld. Het uitgangspunt is daarbij dat Opdrachtnemer de tarieven dient te hanteren, zoals deze ook van toepassing zijn voor de 'standaard' metingen.
E74	<u>Meer-/minderkosten</u> Mocht Opdrachtnemer van mening zijn dat er sprake is van een aantoonbare verzwarende van de opdracht, dan dient Opdrachtnemer dit inhoudelijk te onderbouwen richting de KB. De Opdrachtnemer dient daarbij inzichtelijk te maken welke impact de verzwarende heeft op de kosten voor de uitvoering van de meting. Eventuele aanpassing van de tariefstelling is alleen toegestaan nadat de KB daar nadrukkelijk schriftelijk mee ingestemd heeft. Deze werkwijze zal eveneens toegepast worden indien Opdrachtnemer of de KB van mening is dat er sprake is van een verlichting van de Opdracht. In dat geval zal er sprake zijn van een verlaging van de van toepassing zijnde kosten.
E75	<u>Facturatieschema</u> Voor de facturatie van de kosten van Opdrachtnemer gelden de volgende voorwaarden: <i>Eenmalige kosten</i> • 50% bij definitieve gunning; • 50% bij aanvang van de uitvoeringsfase van de nulmeting.

	<i>Onderzoekskosten (per onderzoeksopdracht conform dit Programma van Eisen)</i> • 50% bij ondertekening van de opdrachtbevestiging; • 50% wanneer de KB akkoord is met de rapportage.
E76	<u>Betaaltermijn</u> De KB hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
E77	<u>Gegevens factuur</u> Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Gegevens Opdrachtnemer • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer • Btw-nummer. Gegevens KB • Organisatienaam • Adres • Contractnummer Factuur gegevens • Factuurdatum • Factuurnummer • Inkoopordernummer • Kostenplaats • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentages • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw

	Kostenoverzicht als bijlage. Gegevens zoals gespecificeerd in de eis met betrekking tot het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de KB en de Opdrachtnemer vastgesteld.
E78	<u>E-factuur</u> Facturen worden uitsluitend onder vermelding van het inkoopordernummer als e-factuur, volgens de UBL 2.1 standaard, via Peppol of digitaal in pdf-formaat aan digifez@kb.nl verstuurd.
E79	<u>Onjuiste facturen</u> Indien een factuur niet voldoet aan de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 14 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.
E80	<u>Verrekening</u> De KB is gerechtigd om indien er sprake is van door de Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering(en)) deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de KB.