

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Het Programma van Eisen vormt een bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding **Digitale toegankelijkheid audits, consultancy & trainingen** van de Opdrachtgever. 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”.

1. Algemene eisen	
Eis 1.1.	Opdrachtnemer volgt als specialist op het gebied van digitale toegankelijkheid de meest actuele ontwikkelingen en deelt relevante ontwikkelingen op proactieve wijze en op regelmatige basis met de Opdrachtgever, zodat deze tijdig is geïnformeerd. Te denken valt aan bijvoorbeeld; de aankondiging van wijzigingen op de wet, of elke andere ontwikkeling die van invloed is op het gebied van digitale toegankelijkheid en de EN301 549.
Eis 1.2.	Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van de resultaten van de audits Digitale toegankelijkheid.
Eis 1.3.	Het uitvoeren van de audits zal voornamelijk remote (op afstand) plaatsvinden. Wanneer het noodzakelijk is zal dit, op verzoek van de Opdrachtgever, op locatie van de Opdrachtgever plaatsvinden in Den Haag.
Eis 1.4.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor één vaste contactpersoon, tenzij dit operationeel niet mogelijk is. Bij vervanging informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig en zorgt voor een adequate overdracht en inwerkperiode.
Eis 1.5.	Opdrachtnemer is voor de Opdrachtgever telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur.
Eis 1.6.	Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet, of niet tijdig, of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 1.7.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt minimaal eenmaal per kwartaal een tactisch overleg plaats en eenmaal per jaar een strategisch overleg, tussen een binnen de Opdrachtgever aangewezen functionaris en de Opdrachtnemer. 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 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de agenda van de verschillende overleggen.

Eis 1.8.	Opdrachtnemer verklaart dat hij bij het beëindigen van de Raamovereenkomst medewerking (bereidwillig en kosteloos) zal verlenen bij een soepele overgang van de dan bestaande dienstverlening naar de Opdrachtgever en/of een (nieuwe) Raamcontractpartij, waarover geen (extra) kosten in rekening kunnen worden gebracht bij de Opdrachtgever.
----------	--

2. Dienstverlening

Opdrachtgever wil op structurele wijze de digitale toegankelijkheid van haar websites en mobiele webapplicaties verbeteren aan de hand van audits en trainingen.

2.1 Audits digitale toegankelijkheid en Consultancy

De Opdrachtnemer voert Digitale toegankelijkheidsaudits (DT) uit waarin websites en mobiele webapplicaties van de Opdrachtgever worden getoetst aan de Europese richtlijn Accessibility requirements for ICT products and services (EN 301 549).

2.1.1	Opdrachtgever maakt onderscheid in de volgende typen audits: 1. Een volledige audit op content & techniek, inclusief rapportage en hertoetsing. 2. Content- audit, op alle content gerelateerde succescriteria, inclusief rapportage en hertoetsing. 3. Techniek- audit, op alle techniek gerelateerde succescriteria, inclusief rapportage en hertoetsing. 4. Quickscan; waarbij er op een beperkte set aan succescriteria wordt getoetst met een kortere doorlooptijd, welke een beeld geven over de digitale toegankelijkheid en hoe deze het best verbeterd kan worden. Het quickscan-rapport vormt de basis voor een plan van aanpak voor het verbeteren van de digitale toegankelijkheid.
Eis 2.1.2	Opdrachtgever wil graag de mogelijkheid hebben tot maatwerk. Opdrachtgever laat dan één of meerdere websites en/ of mobiele webapplicaties auditen met een significant kleinere steekproef en/of minder criteria die van toepassing zijn. Denk bijvoorbeeld aan: • De steekproef is slechts 1 webpagina i.p.v. 15-20 pagina's. Dit kan bijvoorbeeld een zogenaamde Onepager zijn met een video, afbeelding, tekst en een formulier. • Er is slechts een zeer beperkt aantal criteria om te toetsen. Dit kan een website zijn met zo goed als geen opmaak en alleen tekst. Of één pagina met alleen een introductie tekst en een formulier.
Eis 2.1.3	Audits worden uitgevoerd volgens: • De methode WCAG-EM, of eventueel nieuwere wettelijke richtlijnen voor (semi)overheden. • De meest actuele WCAG-richtlijnen, momenteel 2.2. • Audits op mobiele applicaties toetst altijd op zowel iOS als Android tenzij hier door de Opdrachtgever van afgeweken wordt.

Eis 2.1.4	Audits worden uitgevoerd binnen 30 werkdagen na opdrachtverstrekking.
Eis 2.1.5	Het rapport wordt binnen 10 dagen na uitvoering van de audit opgeleverd.
Eis 2.1.6	Het rapport is volledig digitaal toegankelijk.
Eis 2.1.7	Het rapport met bevindingen is uitgewerkt per succescriterium. Per criterium worden de volgende zaken aangegeven: een beschrijving van de afwijking, de oorzaak, het gevolg, alternatief en een suggestie van een maatregel.
Eis 2.1.8	Het rapport bevat een samenvatting van de belangrijkste bevindingen.
Eis 2.1.9	Het rapport dient in het Nederlands, of in de Engelse taal worden opgeleverd. Opdrachtgever geeft bij de opdrachtverstrekking duidelijk aan als het rapport in het Engels wordt gevraagd.
Eis 2.1.10	Het rapport dient te worden aangeleverd in de volgende bestandsformaten: • JSON • HTML (link voor de toegankelijkheidsverklaring) • Excel (een overzicht van alle bevindingen voor interne communicatie) • PDF (ter archivering)
Eis 2.1.11	Na oplevering van ieder rapport vindt een bespreking plaats met de Opdrachtgever op locatie of via beeldcommunicatie (bijv. Teams). Het rapport wordt tijdens deze bespreking toegelicht door de onderzoeker (Opdrachtnemer) aan de Opdrachtgever. Doel van de toelichting is dat betrokkenen (veelal ontwikkelaars, contentredacteurs en ontwerpers) vragen kunnen stellen over de op te lossen bevindingen.
Eis 2.1.12	Een hertoetsing is gebaseerd op de succescriteria binnen de WCAG-EM die niet (volledig) voldeden gedurende de eerste audit.
Eis 2.1.13	Een hertoetsing wordt gepland in overleg met Opdrachtgever binnen een termijn van 60 werkdagen na oplevering van het rapport.
Eis 2.1.14	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever actueel en snel inzicht in de stand van zaken van de audits, welke audits zijn uitgevoerd en welke zijn (her) gepland.
Eis 2.1.15	Opdrachtnemer is in staat om op offertebasis advies- en consultancyopdrachten uit te voeren op het gebied van digitale toegankelijkheid, gebaseerd op de Standaard EN 301 549 en de meest actuele WCAG-richtlijnen. Deze advies- en consultancywerkzaamheden kunnen onder meer bestaan uit (maar zijn niet beperkt tot): • het bieden van ondersteuning en advies aan leveranciers van de Opdrachtgever bij het analyseren en oplossen van geconstateerde toegankelijkheidsissues; • het bieden van ondersteuning en advies aan interne teams (zoals ontwikkelaars, functioneel beheerders en (web)redacteurs) bij het

	interpreteren van auditbevindingen en het realiseren van passende verbetermaatregelen; • het beoordelen van voorgestelde oplossingen en het adviseren over alternatieven of prioritering van verbeteracties; • het leveren van specialistische begeleiding bij het borgen van digitale toegankelijkheid in (door)ontwikkelingstrajecten.
Eis 2.1.16	Opdrachtverstrekking voor audits verloopt volgens het volgende proces: • Opdrachtgever stuurt een aanvraag, middels Bijlage 3C Nadere opdrachten met een specificatie van de uit te voeren opdracht naar Opdrachtnemer. • Opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen een schriftelijke specificatie (offerte) voor de uitvoering met hierin onder andere de dienst (audit), de planning en de prijs. • Opdrachtgever beoordeelt deze specificatie en verstrekt, na acceptatie van deze specificatie, de schriftelijke opdrachtbevestiging tot uitvoering met een Bestelnummer voor de facturatie van de opdracht. • Opdrachtnemer start, in overleg, uiterlijk binnen 1 kalendermaand na opdrachtbevestiging met de uitvoering van een audit, tenzij daar, op uitdrukkelijk verzoek van de Opdrachtgever en in overleg met de Opdrachtnemer, van afgeweken wordt. • Als een reeds bevestigde opdracht opnieuw gepland moet worden om uiteenlopende redenen, kan Opdrachtgever tot 10 werkdagen voor aanvang van een geplande Opdracht deze Opdracht kosteloos laten herplannen op latere aanvangsdatum. • Opdrachtnemer factureert de kosten na uitvoering.
2.2 Trainingen Digitale Toegankelijkheid Opdrachtgever wil medewerkers in hun verschillende rollen trainen om beter in staat te zijn om digitale toegankelijkheid structureel te organiseren en kennis te kunnen toepassen.	
Eis 2.2.1	Opdrachtgever biedt standaard trainingen aan, gebaseerd op de Europese richtlijn Accessibility requirements for ICT products and services (EN 301 549).
Eis 2.2.2	Trainingen worden in beginsel online aangeboden, waaronder via e-learningen. Opdrachtnemer dient daarnaast in staat te zijn om, op verzoek van Opdrachtgever, trainingen fysiek te verzorgen op locatie in Den Haag.
Eis 2.2.3	Bij trainingen in de vorm van e-learningen moet er ook de mogelijkheid zijn om vragen te stellen.
Eis 2.2.4	De trainingen zijn functie-specifiek en richten zich op de volgende doelgroepen:

	- Redacteuren, contentmanagers, webredacteuren, social-media-managers en marketeers (totaal 30 medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, op verschillende momenten, een training kunnen volgen). Opdrachtnemer organiseert één keer per kwartaal een training van twee (2) uur. - Ontwikkelaars, Testers, Functioneel beheerders en Product Owners (totaal 50 medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, op verschillende momenten, een training kunnen volgen). Opdrachtnemer organiseert één keer per kwartaal een training van acht (8) uur. - UX/UI-designers, vormgevers beeldstudio (totaal 10 medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, op verschillende momenten, een training kunnen volgen). Opdrachtnemer organiseert één keer per half jaar een training van vier (4) uur - Collega's die digitaal toegankelijke (pdf) documenten maken met Word/AxesWord Powerpoint en Excel, waarvan een klein aantal (ook) werkt met of Adobe InDesign (totaal 200 medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, op verschillende momenten, een training kunnen volgen). Opdrachtnemer organiseert één keer per twee maanden een training van twee (2) uur. - Optioneel: De basistraining voor <i>bewustwording inclusiviteit en digitale toegankelijkheid</i> wordt nu iedere 6 tot 8 weken door het eigen team gegeven (open voor alle collega's), maar kan ook (deels) worden uitbesteed.
Eis 2.2.5	Opdrachtnemer dient de verbeterpunten en bevindingen uit uitgevoerde digitale toegankelijkheidsaudits te gebruiken als input voor de inhoud en actualisatie van de trainingen.
Eis 2.2.6	Indien gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de dienstverlening wordt uitgebreid (bijvoorbeeld doordat trainingen in de toekomst ook via het nieuwe HR-systeem van de KB aangeboden moeten kunnen worden), zal Opdrachtgever de benodigde medewerking verlenen om deze uitbreiding mogelijk te maken.
Eis 2.2.7	Opdrachten voor Trainingen worden op onderstaande wijze verstrekt:

	• Opdrachtgever verstuurt een aanvraag, middels Bijlage 3C Nadere opdrachten met een specificatie van de uit te voeren opdracht naar Opdrachtnemer. • Opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen een schriftelijke specificatie (offerte) voor de uitvoering met hierin onder andere de dienst (audit), de planning en de prijs. • Opdrachtgever beoordeelt deze specificatie en verstrekt, na acceptatie van deze specificatie, de schriftelijke opdrachtbevestiging tot uitvoering met een Bestelnummer voor de facturatie van de opdracht. • Opdrachtnemer plant de verschillende trainingen conform afspraak in overleg met Opdrachtgever. • Opdrachtgever draagt zorg voor aanmelding van collega's voor de verschillende trainingen. • Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de aanwezigheid van de aangemelde collega's. • Opdrachtgever kan de datum van geplande trainingen in overleg met Opdrachtnemer kosteloos wijzigen tot 10 werkdagen voor de datum van de training. • Opdrachtnemer vraagt om feedback na de trainingen en verbetert de trainingen op basis van deze feedback.
--	--

3. Digitale toegankelijkheid

Eis 3.1	De dienst die door Opdrachtnemer wordt geleverd, wordt digitaal toegankelijk by design ontwikkeld. De dienst 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), deel uitmaken. De dienst is ontwikkeld volgens de meest recente WCAG-richtlijnen, niveau A en AA.
Eis 3.2	Opdrachtnemer levert bij oplevering van een online dienst een audit rapport waaruit blijkt dat getest is volgens een betrouwbare evaluatiemethode: WCAG-EM of een gelijkwaardige methode. Indien Opdrachtnemer niet volledig voldoet aan alle punten, dan garandeert Opdrachtnemer door het akkoord gaan met deze eis dat binnen het eerste jaar van de overeenkomst volledig zal worden voldaan aan de gestelde toegankelijkheidseisen.
Eis 3.3	Iedere 3 jaar levert de Opdrachtnemer opnieuw een auditrapport volgens de WCAG-EM. Opdrachtnemer rapporteert minimaal halfjaarlijks over de oplostermijn en implementatie van de resterende geaccepteerde verbeterpunten, en over eventuele nieuwe verbeterpunten na uitbreiding van de dienst.

4. Privacy (AVG)	
Eis 4.1	Opdrachtnemer heeft processen en procedures ingericht om te borgen dat de verwerkingen van persoonsgegevens in de oplossing en door Opdrachtnemer conform de AVG en UAVG kunnen plaatsvinden. Opdrachtnemer garandeert naleving van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van het gegevensbeschermingsrecht.
Eis 4.2	Opdrachtnemer schrijft in via een Europese rechtspersoon die niet onderhevig is aan Amerikaanse wetgeving (waaronder de Cloud Act). Opdrachtnemer verwerkt gegevens van de Opdrachtgever alleen binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
Eis 4.3	Indien Opdrachtnemer kwalificeert als Verwerker sluiten Partijen een Verwerkersovereenkomst af (Bijlage 3B) Voordat Opdrachtnemer overgaat tot het verwerken van persoonsgegevens van de Opdrachtgever, is de Verwerkersovereenkomst afgesloten.
Eis 4.4	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.
Eis 4.5	Als het gaat om gegevens die in aanmerking komen voor anonimiseren (in het kader van en in de zin van de AVG), dan heeft de oplossing de mogelijkheid om gegevens te kunnen anonimiseren en een rapport te genereren waaruit blijkt dat dit heeft plaatsgevonden.
Eis 4.6	De oplossing biedt de mogelijkheid om bewaartermijnen in te schakelen en configureren voor het geautomatiseerd verwijderen van persoonsgegevens, zodanig dat het naleven van de geldende wet- en regelgeving door Opdrachtnemer wordt ondersteund. Als persoonsgegevens uit de oplossing worden verwijderd, moeten deze uit alle systemen/back-ups van Opdrachtnemer worden verwijderd.
Eis 4.7	Gegevens van de productie omgeving worden in beginsel niet gebruikt in een acceptatie/test of demo omgeving. Als voor bepaalde situaties productiegegevens toch nodig zijn in een andere omgeving, dan dient dit vooraf met de Opdrachtgever afgestemd te worden. Opdrachtnemer waarborgt dat bij het overzetten (uit de productieomgeving naar een andere omgeving) van de persoonsgegevens, deze worden geanonimiseerd, zodat gegevens niet meer te herleiden zijn naar natuurlijke personen.
Eis 4.8	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 door de Opdrachtgever.
Eis 4.9	De Opdrachtgever 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 Opdrachtgever mag maximaal één audit per jaar laten uitvoeren.
Eis 4.10	Opdrachtnemer werkt op eerste verzoek van de Opdrachtgever mee met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) volgens het model van de Opdrachtgever.
Eis 4.11	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.
Eis 4.12	De concept Verwerkersovereenkomst (Bijlage 3B) is (zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten) van toepassing.
Eis 4.13	De oplossing biedt de mogelijkheid om het kopiëren en exporteren van persoonsgegevens te minimaliseren of te beperken. Als persoonsgegevens wél gekopieerd of geëxporteerd worden dient dit gelogd te worden.

5. Informatiebeveiliging

Eis 5.1	Opdrachtnemer is verplicht om voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever te verkrijgen indien de geleverde dienst of het product gebruikmaakt 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.
---------	--

6. Facturatie

Eis 6.1	Opdrachtnemer verzendt, na volledige verrichting en acceptatie door de Opdrachtgever, onder vermelding van de Raamovereenkomst en het inkoopopdracht-nummer een factuur per uitgebrachte Nadere offerte met betrekking tot de (aanvullende) werkzaamheden.
Eis 6.2	Betaling vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de Opdracht/ van het product door Opdrachtgever.
Eis 6.3	De Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
Eis 6.4	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Gegevens Opdrachtnemer

	• Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer • Btw-nummer. Gegevens Opdrachtgever • Organisatienaam • Adres • Contractnummer Factuur gegevens • Factuurdatum • Factuurnummer • Inkoopordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentage • 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 Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 6.5	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.
Eis 6.6	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.

Eis 6.7	De Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.
---------	--