



## Programma van Eisen

### Rijksinkoop samenwerking

#### Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

### Bijlage B

#### Europese aanbesteding Respondentenwerving UX research

voor

#### Logius

Onderdeel van ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

<b>Datum</b>	28 april 2026
<b>Kenmerk</b>	201865002.084.019
<b>Versie</b>	1.0

# 1. Akkoordverklaring

## Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Programma van eisen:

### Eisen met betrekking tot de dienstverlening

D1	Beschikbaar gestelde respondenten zijn ingeschreven in Nederland, tenzij op aangeven van Opdrachtgever voor een specifiek onderzoek hiervan wordt afgeweken. Daarnaast spreken ze voldoende Nederlands om bijvoorbeeld een interview in het Nederlands te doen of een Nederlandstalige vragenlijst in te vullen.
D2	Indien Opdrachtgever dat wenst zorgt Opdrachtnemer voor een voor gebruikersonderzoek geschikte onderzoekslocatie die voldoet aan de volgende kenmerken: <ul style="list-style-type: none"><li>– een gastvrouw/gastheer;</li><li>– catering;</li><li>– de technische mogelijkheid dat er zowel op locatie als online meegekeken kan worden, dat er video-opnames van het onderzoek gemaakt kunnen worden en dat er zowel op mobiel als op desktop getest kan worden.</li></ul>
D3	Indien het onderzoek niet online is, is de onderzoekslocatie te bereiken binnen een reistijd van maximaal 2 uur (per openbaar vervoer) vanaf standplaats Opdrachtgever (Den Haag), tenzij op aangeven van Opdrachtgever voor een specifiek onderzoek hiervan wordt afgeweken.
D4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werven en tijdig beschikbaar stellen en aanwezig laten zijn van respondenten voor UX onderzoeken. Dit betreft zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeken, online of op locatie.
D5	In het geval van online kwalitatief onderzoek dient Opdrachtnemer een technische host in te zetten die de hosting verzorgt zodat de deelnemers tijdig klaar zitten voor de online test/interview met werkend geluid en camera, de chatfunctie weet te vinden en in staat is het scherm te delen indien nodig. De host: <ul style="list-style-type: none"><li>• controleert of respondent 10 á 15 minuten van te voren klaar zit.</li><li>• informeert bij uitval van respondent of technische problemen de Opdrachtgever.</li><li>• schakelt bij afwezigheid van een respondent of technische problemen bij de respondent tijdig een floater/reserve in.</li><li>• is gedurende de onderzoeksdag telefonisch bereikbaar.</li></ul>
D6	In het geval van kwalitatieve gebruikersonderzoeken, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uitnodigen en inplannen van de geselecteerde respondenten en verzorgt Opdrachtnemer de 'hosting', dat wil zeggen de technische intake van respondent, zodat alles technisch in orde is voordat Opdrachtgever met een onderzoekssessie start. Online: Met 'technisch in orde' bedoelen we dat de respondent klaar zit met werkende camera en geluid, op het gevraagde device (telefoon/pc/laptop) en in staat is om het scherm te delen indien nodig. Op Locatie: de Opdrachtnemer zorgt voor de aanwezigheid van een technische host die tijdig technische problemen kan oplossen.
D7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitkering van de incentives en reiskostenvergoedingen voor respondenten en handelt deze met respondenten af. Daarbij worden bedragen gehanteerd die Opdrachtnemer ook voor andere vergelijkbare onderzoeken toepast. De opgegeven tarieven zijn door Inschrijver opgegeven in het Prijsopgaveformulier (Bijlage 3).

D8	De door Inschrijver opgegeven tarieven in het Prijsofgaveformulier (Bijlage 3) zijn marktconforme tarieven.
D9	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de beschikbaar gestelde respondenten de afgelopen 12 maanden nog niet eerder aan een UX-onderzoek van Opdrachtgever hebben deelgenomen. Daartoe registreert Opdrachtnemer welke respondenten eerder hebben deelgenomen en voor welk onderzoek dat was.
D10	Opdrachtnemer levert voor elk gewenst profiel binnen 2 weken de gevraagde respondenten. Opdrachtnemer koppelt bij opdrachtverstrekking binnen 1 werkdag terug indien dit niet haalbaar lijkt, inclusief een onderbouwing daarvoor en een voorgestelde oplossing. Opdrachtgever kan in overleg met Opdrachtnemer, bij moeilijk te werven doelgroepen, afwijken van het gestelde in de nadere offerte uitvraag.
D11	In het geval dat een respondent niet komt opdagen, of door onverwachte redenen niet meedoet aan het onderzoek, zorgt Opdrachtnemer tijdig voor een vervanger (floater). Dit dient zo snel mogelijk, voordat het interview begint, te worden geregeld zodat het gesprek door kan gaan. Respondenten die uitvallen worden door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht.
D12	Respondenten waarvan tijdens het onderzoek blijkt dat ze toch niet aan het vastgestelde profiel voldoen worden door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht.
D13	In het geval dat een UX onderzoek bij een door Opdrachtgever georganiseerde locatie plaatsvindt: a. Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk twee werkdagen voor de uitvoering van het onderzoek de persoonsgegevens van de respondenten (dit i.v.m. het aanmelden t.b.v. toegang tot het kantoorgebouw). De gegevens die hiervoor noodzakelijk zijn: de voor- en achternaam en het tijdstip waarop de persoon start met het onderzoek. b. Opdrachtnemer zorgt ervoor en garandeert dat respondenten tijdig en met een geldig legitimatiebewijs op de opgegeven (onderzoeks)locatie aanwezig zijn. Zonder geldig legitimatiebewijs is toegang tot het (overheids)gebouw niet mogelijk.
D14	Opdrachtnemer voorziet (indien relevant voor het onderzoek) in de volgende mogelijkheden: * Het faciliteren van de mogelijkheid respondenten thuis te kunnen bezoeken (bijvoorbeeld voor een interview of gebruikersonderzoek). * Het faciliteren van de mogelijkheid om respondenten online te kunnen benaderen (bijvoorbeeld voor een interview of online gebruikersonderzoek). * Het faciliteren van de mogelijkheid om respondenten telefonisch te kunnen benaderen (bijvoorbeeld voor een interview). * Het faciliteren van de mogelijkheid respondenten te selecteren op bijzondere specificaties ten aanzien van hun gebruik van digitale middelen van de overheid. Bijvoorbeeld: o Maakt gebruik van de BerichtenBox app o Maakt gebruik van de DigiD app o Heeft de website van Mijn Overheid de afgelopen 12 maanden minstens 2 maal bezocht.
D15	In het geval van online gebruikersonderzoek dient Opdrachtgever gebruik te kunnen maken van de UX-vergadertool van Opdrachtnemer (zoals bijvoorbeeld Brainstork). De vergadertool moet aan de volgende punten voldoen:  1) Heeft haar servers in Europa en GDPR compliant voldoet AVG wet en regelgeving 2) Live interview waarbij ook meegekeken kan worden door anderen zonder dat de respondent het ziet. Meekijkers kunnen chatten in verborgen lobby. 3) Heeft audio- video-opname mogelijkheid en opnames kunnen gedownload worden 4) Automatisch verwijderen van data (bijvoorbeeld 24 maanden) 5) Transcriptie mogelijkheid 6) De gebruiker/respondent kan zijn/haar eigen scherm delen, zowel vanaf een laptop of desktop als vanaf een mobiel apparaat.

D16	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om online enquête software te gebruiken en voorziet daarmee in de mogelijkheid tot het bouwen en uitzetten van online enquêtes en indien Opdrachtgever dat vraagt ook de bijbehorende data-analyse en rapportage.
D17	Tijdens een gebruikersonderzoek moet het mogelijk zijn om beeld- en geluidsopnames te maken. In dat geval dient Opdrachtnemer aan de respondenten te vragen om akkoord te gaan met de door Opdrachtgever opgestelde Toestemmingsverklaring (Bijlage E). Indien nodig, kan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst een aanpassing doen op de Toestemmingsverklaring (Bijlage E) .
D18	Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid om respondenten te werven voor deelname aan online gebruikersonderzoeken (voorbeelden: online enquête of kliktest) waarbij de Opdrachtgever een url (die verwijst naar het online onderzoek) aanlevert. Opdrachtnemer heeft een duidelijke procedure voor dit type gebruikersonderzoeken.
D19	Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid om respondenten te werven die éénmalig deelnemen aan een gebruikersonderzoek, zónder de noodzaak dat deze zich moeten laten inschrijven als testpersoon (waardoor ze ook benaderd kunnen worden voor andere onderzoeken). Het gaat hierbij dus om respondenten die nog geen deel uitmaken van de vaste database van Opdrachtnemer. Bij dit type wervingsverzoeken kan het zijn dat Opdrachtgever zelf, of eventueel een derde partij, bijvoorbeeld het volgende aanlevert: * een lijst met namen van personen. * een beschrijving van een segment of branche. * een naam van een organisatie of bedrijf.
D20	Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid tot het administratief afhandelen van incentives voor respondenten die niet via Opdrachtnemer geworven zijn, denk aan bv. cadeaubonnen voor blinden en slechtzienden via de Oogvereniging. Of andere bijzondere doelgroepen die via onze eigen kanalen geworven zijn. Hierbij moet er ook de mogelijkheid zijn om project/administratiekosten te betalen aan een organisatie, denk bijvoorbeeld aan de Oogvereniging.
D21	Indien Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een rapport vraagt dat geschikt moet zijn voor externe publicatie, dan dient Opdrachtnemer rapporten conform de Eisen voor digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1) op te leveren aan Opdrachtgever. <a href="#">WCAG 2.1 norm (Digitale toegankelijkheid)</a> .
D22	Het gebruik van AI door Opdrachtnemer is in beginsel niet toegestaan voor de werkzaamheden voor de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtnemer gebruik wil maken van AI, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, deelt de Opdrachtnemer eerst haar risicoplan/behoefte ter goedkeuring met de Opdrachtgever voor het gebruik van AI op betreffend onderwerp.
D23	De Opdrachtnemer zorgt ervoor en garandeert dat er geen bots noch AI (door computer bestuurd) meedoen als respondenten aan kwantitatief en kwalitatief onderzoek.
D24	Opdrachtnemer beschikt, tijdens de looptijd van de Overeenkomst, over een omvangrijke en diverse respondentenpool. Onder diverse/omvangrijke respondentenpool verstaan we o.a.: burgers, ondernemers, inclusieve/kwetsbare doelgroepen zoals ouderen, personen met een visuele of motorische beperking, laaggeletterden, minder digitaal vaardigen, mensen uit het Caribisch gebied.
D25	Voor het verwerken van data in informatiesystemen, waarbij voor deze Opdracht vooral aandacht is voor het verwerken van persoonsgegevens als bedoeld in de AVG, voldoet de Opdrachtnemer bij inschrijving aan de ISO-27001 certificering of minimaal aantoonbaar gelijkwaardig.  Inschrijver toont dit aan door het overleggen van: <ul style="list-style-type: none"> <li>Een geldig ISO-27001 gecertificeerd managementsysteem, waarbij het certificaat is opgesteld door een instantie die voldoet aan Europese normenreeks voor certificering.</li> </ul>

Of

- Een managementsysteem dat minimaal aantoonbaar gelijkwaardig is aan een ISO 27001 gecertificeerd managementsysteem. U dient dit aan te tonen met een verklaring van een onafhankelijke derde.

Onder gelijkwaardig aan een ISO-27001 certificaat verstaan wij: documenten waaruit ondubbelzinnig blijkt dat u minimaal de navolgende maatregelen heeft getroffen:

- een werkend Information Security Management System (ISMS);
- beleidsdoelstellingen op directieniveau op het gebied van informatiebeveiliging;
- vertaling van beleidsdoelstellingen op het gebied van informatiebeveiliging in operationele processen en controls;
- vastgestelde beveiligingsniveaus op operationele processen en het behalen van die niveaus;
- aanwezigheid van de PDCA-cyclus t.b.v. de beleidsdoelstellingen en beveiligingsprocessen;
- het formeel belegd hebbende van verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging;
- een jaarlijkse onafhankelijke, deskundige audit op bestaan en werking van de genoemde beleidsdoelstellingen, het behalen van de genoemde niveaus.

Minimale set maatregelen bij het ontbreken van een ISO-27001 certificaat:

1. De Opdrachtnemer beschikt gedurende de uitvoering van de opdracht over een informatiebeveiligingssysteem, dat tenminste voldoet aan de norm ISO-27001 of minimaal aantoonbaar gelijkwaardig (zie hierboven bij 'eisen managementsysteem voor informatiebeveiliging').
2. Ten behoeve van informatiebeveiliging behoort een informatiebeveiligingsbeleid te zijn opgesteld en regelmatig worden herzien. Alle verantwoordelijkheden bij informatiebeveiliging zijn bekend en conflicterende taken zijn gescheiden.
3. Voor flexibel werken zijn afdoende beveiligingsmaatregelen genomen.
4. Er is aandacht voor bewustzijn t.a.v. informatiebeveiliging onder medewerkers.
5. Er wordt beleid voor toegangsbeveiliging toegepast. Toegang tot informatie en systeemfuncties wordt waar nodig beperkt, op basis van 'need to know' en Least Privilege. Toegang tot systemen en toepassingen worden beheerst door een beveiligde inlogprocedure waarbij multifactor authentication wordt gebruikt. Er worden sterke wachtwoorden afgedwongen.
6. Ter bescherming van informatie is een beleid voor het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen geïmplementeerd. Opslagmedia met gevoelige bedrijfsinformatie is versleuteld.
7. Ter bescherming tegen malware behoren afdoende beheersmaatregelen voor detectie, preventie en herstel te worden geïmplementeerd
8. Er is een back-up en restore beleid geïmplementeerd wat in ieder geval ondersteunend is aan de uitvoering van de Overeenkomst.
9. Monitoring en logging is geïmplementeerd om in ieder geval de afhandeling van informatiebeveiligingsincidenten te ondersteunen.
10. Apparaten en diensten die bereikbaar zijn vanaf het internet zijn beschermd. Toegang tot het internet is alleen toegestaan indien dit noodzakelijk is.
11. Er is een beleid opgesteld voor patchmanagement waarmee zo spoedig mogelijk en proactief patches worden geïnstalleerd.
12. Netwerken worden zoveel als mogelijk gesegmenteerd.
13. Pseudonimisering (indien noodzakelijk).
14. Anonimisering (indien noodzakelijk).

*Bewijsmiddel: een kopie van uw certificaat ISO 27001 en bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid (VvT) of een statement of applicability – SOA, dan wel een ander gelijkwaardig en overtuigend bewijs dat het certificaat ziet op het toepassingsgebied van deze Aanbesteding en bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid (VvT). Wij vragen dit op tijdens de verificatiefase.*

### Eisen met betrekking tot communicatie en contractmanagement

C1	<p>Er zijn twee soorten contactpersonen gedurende de looptijd van de Overeenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vast contactpersoon voor de Overeenkomst – bespreking per kwartaal.</li> </ul> <p>- Evaluatie over o.a. de samenwerking en de uitvoering van de Nadere opdrachten onder de Overeenkomst.</p> <p>- De contactgegevens van uw contactpersoon en die van Opdrachtgever worden bij gunning aangedragen en worden vermeld in de Overeenkomst. Bij wijzigingen van de contactpersonen, stellen partijen elkaar schriftelijk zo spoedig mogelijk op de hoogte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectcontactpersoon (dat kan ieder project iemand anders zijn) – per onderzoek bespreken.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer benoemt per onderzoek een contactpersoon met wie de UX-researcher van Opdrachtgever direct contact heeft over onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logistieke coördinatie: voor, tijdens en na een onderzoek</li> <li>- Situaties waarin zich onduidelijkheden en/of wervingsproblemen voordoen m.b.t. een gevraagd profiel.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer handelt direct en pro-actief met de UX researchers van de Opdrachtgever.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuele uitval van respondent op onderzoeksdag</li> <li>- Evaluatie van de respondenten.</li> </ul>
C2	<p>Opdrachtnemer stelt de contactgegevens (naam, telefoonnummer en email-adres) van de contactpersonen van eis C1 beschikbaar voor de duur zoals uitgevraagd in de Nadere offerte-uitvraag.</p>
C3	<p><i>Klachtenprocedure</i></p> <p>Opdrachtgever verstaat onder een klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Klachten worden behandeld volgens een vaste klachtenprocedure. Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen dienst, persoon of product.</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klachten en complimenten dienen schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden;</li> <li>• klachtafhandeling: klachten die het arbeidsproces van de pandgebruiker verstoren dienen binnen 48 uur na melding afgehandeld te zijn;</li> <li>• er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever schriftelijk heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing;</li> <li>• Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt Opdrachtgever op de hoogte als er niet direct een oplossing voorhanden is;</li> <li>• Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht;</li> <li>• klachten met een terugkerend karakter signaleert Opdrachtnemer proactief en worden met Opdrachtgever besproken;</li> </ul> <p>De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden?</li> <li>• Hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd?</li> <li>• Hoe ziet het escalatiemodel er uit?</li> </ul>
C4	<p>Indien nodig kan Contractmanagement van Opdrachtgever een tactisch overleg inplannen.</p>
C5	<p>De Opdrachtnemer werkt conform de afgesproken contractvoorwaarden, inclusief planning, budget en scope.</p>

### Eisen met betrekking tot Social return

SR1	<p>U besteedt minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief.</p>
-----	--

	<p><i>Toelichting</i></p> <p>Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Meer achtergrondinformatie vindt u op <a href="http://www.maatwerkvoormensen.nl">http://www.maatwerkvoormensen.nl</a>.</p> <p>Wij vinden social return belangrijk en willen graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geven wij u de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht.</p> <p>Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong).</li> <li>• Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.</li> <li>• Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.</li> <li>• Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.</li> <li>• Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.</li> <li>• Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte.</li> <li>• Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.</li> <li>• De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.</li> <li>• Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).</li> <li>• Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.</li> <li>• Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.</li> </ul> <p>U maakt 4 weken na definitieve gunning een plan van aanpak social return en levert die binnen één (1) maand na ingangsdatum van de Nadere Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft u hoe u social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Nadere Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de wijze waarop u impact creëert en invulling geeft aan de social return verplichting. Te denken valt aan begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm en producten, maar bijvoorbeeld ook aan aantoonbaar investeren in reeds bestaande initiatieven;</li> <li>• de investering die door u wordt gedaan. Deze investering dient in verhouding te staan tot de verwachte omzet binnen de Overeenkomst;</li> <li>• voorstel met procesafspraken ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Met daarin het aanspreekpunt vanuit u en de praktische invulling van het proces;</li> <li>• de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;</li> <li>• de wijze waarop u de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op uw initiatief;</li> <li>• de randvoorwaarden;</li> <li>• de planning.</li> </ul> <p>Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak.</p> <p>Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst.</p> <p>De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met Opdrachtgever. U vult daartoe periodiek Bijlage D Verantwoordingsformulier Social return 2.0 in.</p>
--	---

**Eisen met betrekking tot de Verwerkersovereenkomst**

V1	a) Opdrachtnemer gaat akkoord met de voorwaarden van de bijgevoegde concept Verwerkersovereenkomst (Bijlage C) van de Opdrachtgever. De exacte inhoud van bijlage 1 binnen de concept Verwerkersovereenkomst (type verwerkingen) zal nader met Opdrachtnemer worden afgestemd en overeengekomen voordat wordt gestart met de dienstverlening.
----	---

	<p>b) Opdrachtnemer dient ten genoegen van Opdrachtgever aan te tonen, dat wordt voldaan aan de passende technische en organisatorische maatregelen zoals vereist in de AVG om de persoonsgegevens adequaat te beschermen. Bijlage 2 betreft minimale beveiligingseisen die Opdrachtgever stelt om de dienstverlening te kunnen uitvoeren.</p>
V2	<p>Opdrachtnemer garandeert de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de Verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de Betrokkene is gewaarborgd:</p> <p><b>Uitwerking van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG):</b></p> <p>Een beschrijving in welke mate aan de hieronder genoemde minimale beveiligingsmaatregelen in het kader van artikel 32 AVG wordt voldaan;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerker heeft een passend beleid voor de beveiliging van de “verwerking” van de Persoonsgegevens, waarbij het beleid periodiek wordt geëvalueerd en zo nodig aangepast;</li> <li>• Verwerker heeft de Persoonsgegevens die worden verwerkt geclassificeerd op het gebied van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid en heeft op basis van die classificatie beveiligingsmaatregelen genomen om de risico’s voor de verwerking van Persoonsgegevens te beperken.</li> <li>• Verwerker hanteert minimaal de wettelijke voorgeschreven bewaartermijnen ( 30 dagen).</li> <li>• Verwerker neemt maatregelen zodat via een systeem van autorisatie enkel geautoriseerde medewerkers toegang kunnen verkrijgen tot de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Verwerkersovereenkomst. Hierbij heeft Verwerker procedures vastgesteld voor de identificatie, autorisatie en authenticatie van medewerkers.</li> <li>• Verwerker zorgt dat de toegang tot het product of de dienst beveiligd is door middel van een passend beleid voor wachtwoorden dat aansluit bij de stand van de techniek.</li> <li>• Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke leven de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens na. Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien naar mening van Verwerker een instructie van Verwerkingsverantwoordelijke inbreuk oplevert op de AVG en/of andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van Persoonsgegevens.</li> <li>• Verwerker heeft maatregelen genomen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verwerkingsrisico's, vooral als gevolg van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig.</li> <li>• Verwerker heeft maatregelen genomen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens in de systemen die worden ingezet voor het verlenen van diensten aan Opdrachtgever.</li> </ul>

#### Eisen met betrekking tot de prijsstelling en facturatie

F1	U biedt prijzen/ tarieven in Euro's aan in zowel exclusief als inclusief btw.
F2	<p>De overeengekomen tarieven staan vast tot 1 januari 2028. Daarna kunnen de overeengekomen tarieven en prijzen éénmaal per 12 maanden geïndexeerd worden. De eerste indexering kan plaatsvinden ingaande 1 januari 2028.</p> <p>Voor het indexeren geldt de jaar op jaar methode. De peilmaand ten behoeve van het bepalen van de indexatie is december en het voorstel dient uiterlijk 3 oktober 2027 ingediend te zijn.</p> <p>Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van de mogelijkheid tot indexatie, dient hij een onderbouwd voorstel voor nieuwe tarieven in,</p> <p>Voor deze Overeenkomst is het CBS indexcijfer voor CAO- lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (SBI 2008 M-N Zakelijke dienstverlening), inclusief bijzondere beloning, prijsindex 2010=100', van toepassing.</p> <p>Indien van toepassing gelden altijd de <u>eerst-gepubliceerde cijfers</u>. De Opdrachtnemer hanteert de onderstaande rekenmethode, waarbij het indexeringspercentage wordt afgerond op twee (2) decimalen:</p>

	$\frac{\text{Indexcijfer (nieuw)} - \text{Indexcijfer (oud)}}{\text{Indexcijfer (oud)}} \times 100\%$ <p>U dient het indexeringsverzoek – uiterlijk 3 oktober van het voorgaande jaar – schriftelijk in te dienen bij Opdrachtgever.</p> <p>De Opdrachtnemer voegt een schermafdruck van de gebruikte gegevens toe ter onderbouwing. Opdrachtnemer stuurt dit voorstel, voorzien van contractnaam en -kenmerk, naar het emailadres van de contactpersoon welke is opgenomen in de Overeenkomst.</p> <p>U geeft in het indexeringsverzoek duidelijk de berekeningsmethode van het indexeringspercentage, met een afschrift (schermafdruck) van de gebruikte CBS-indexcijfers. Het indexatieverzoek is tevens voorzien van het nummer en onderwerp van de onderliggende Overeenkomst.</p> <p>Indien het indexeringsverzoek niet correct is ingediend, dan wordt deze geretourneerd en niet in behandeling genomen.</p> <p>De prijsaanpassingen worden pas geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. Voorwaarde is dat de levering of dienstverlening over de voorgaande periode conform de gemaakte afspraken plaatsvond. Indien Opdrachtnemer te laat is met zijn voorstel wordt er slechts geïndexeerd over de resterende tijd; er wordt <u>niet</u> met terugwerkende kracht geïndexeerd.</p>
F3	U geeft, indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, de reden hiervoor aan en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken voegt u bij (aan) de Inschrijving.
F4	U vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
F5	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag in rekening worden gebracht. <i>Toelichting</i> De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.
F6	U staat ervoor in dat de door u geoffreerde bedragen inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn.
F7	U zorgt ervoor dat de facturen minimaal voldoen aan de wettelijke eisen. <i>Toelichting</i> Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst.
F8	U accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
F9	Opdrachtnemer dient in te stemmen dat indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever van mening verschillen over de juistheid van de E-factuur, die factuur door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid wordt gecontroleerd. Opdrachtnemer zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemde controle redelijkerwijs nodig zal hebben. <i>Toelichting</i> De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De voornoemde accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer en Opdrachtgever uitbrengen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen elk tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.
F10	Opdrachtnemer dient geen aanspraak te maken op de rentevergoeding indien de desbetreffende factuur onjuistheden bevat dan wel niet voldoet aan het gestelde.

	<p><i>Toelichting</i></p> <p>Indien Opdrachtgever een E-factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van de voornoemde termijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd.</p>
F11	<p>Opdrachtnemer dient in te stemmen dat geval van onjuistheden in de E-factuur, Opdrachtnemer de eventuele correcties in de daaropvolgende maand verwerkt in de E-factuur.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Indien Opdrachtgever twijfelt aan de juistheid van de door Opdrachtnemer verzonden E-factuur, dient de E-factuur alsnog altijd te worden voldaan.</p>
F12	<p>Opdrachtnemer dient in te stemmen dat de kosten van het accountantsonderzoek in rekening komen van Opdrachtnemer indien uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. Indien uit het onderzoek blijkt dat de factuur juist was, komen de kosten van het accountantsonderzoek in rekening van de Opdrachtgever die het onderzoek heeft aangevraagd.</p>
F13	<p>De nadere opdrachtverstrekkingen onder de af te sluiten Raamovereenkomst vinden plaats middels Nadere opdrachten. Nadere opdrachten worden afgesloten op basis van nacalculatie. De Nadere opdrachten worden op basis van resultaatverplichting uitgevoerd.</p>

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving en Aanbestedingsstukken, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document en Bijlagen. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

## 2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen en andere aanbestedingsdocumenten.