



Belastingdienst

Programma van Eisen

Behorend bij de Aanbesteding:

Het leveren van vormgevingsdiensten ten
behoefte van Belastingdienst, Douane en
Toeslagen (IUC21-604)

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC21-604
Datum : 11 januari 2021

Hoofdstuk 1 Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding "Het leveren van vormgevings- en communicatiediensten voor Belastingdienst, Douane en Toeslagen " met kenmerk IUC21-604. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document voor "Het leveren van vormgevings- en communicatiediensten voor Belastingdienst, Douane en Toeslagen" met kenmerk IUC21-604.

1.1 Eisen

Met het inmoeten van een Inschrijving, verklaart Inschrijver zich akkoord met de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen (hierna: PvE). Aan de in het PvE opgenomen eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan de eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling; de Inschrijving wordt terzijde gelegd (knock-out criterium).

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan moet dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Inschrijvers moeten voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen
--------------	----------------------

	Aan een gunningseis moet worden voldaan op het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan.
--	---

UE 1.	Uitvoeringseisen
--------------	-------------------------

	Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document.
--	--

	Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst.
--	---

Hoofdstuk 2 Algemene Eisen

EIS 1.	Inschrijver conformeert zich aan de in het Beschrijvend document en de daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen. Hieronder vallen onder andere, maar niet uitsluitend, Bijlage 4 (Brochure Businessetiquette) en Bijlage 5 (Brochure "Integere Belastingdienst basiswaarden en regels"),
---------------	--

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aanbestedingswet. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------------	--

2.2 Social return

Inschrijver dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van het totale aantal in te zetten uren van de overeenkomst wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden moeten gerelateerd te zijn aan de opdracht.

Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst wordt afgestemd op welke wijze Inschrijver invulling gaat geven aan social return en hoe de invulling geverifieerd kan worden door de Aanbestedende dienst.

Bij social return gaat het om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

UE 2.	Uiterlijk binnen de eerste drie maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst komen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever overeen op welke wijze invulling wordt gegeven aan social return.
--------------	---

2.3 Verzekering

- | | |
|-------|---|
| UE 3. | <p>Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Aanbestedende dienst het noodzakelijk dat Inschrijver verzekerd is tegen beroepsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat te zijn om bij gunning zich voor beroepsfouten te verzekeren met een adequate dekking, gedurende ten minste de looptijd van de opdracht. Onder adequaat verstaat Opdrachtgever dat Opdrachtnemer verzekerd is voor tenminste een waarde van 150.000 euro per gebeurtenis en 300.000 euro per jaar of gedeelte van een jaar dat de overeenkomst van kracht is.</p> <p>Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is de bij gunning af te sluiten.</p> |
|-------|---|

Hoofdstuk 3 Juridische kaders

UE 4.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst met inbegrip van de eventuele per nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
-------	--

3.1 Algemene voorwaarden

UE 5.	De ARVODI 2018 is van toepassing op de Raamovereenkomst.
-------	--

Hoofdstuk 4 Financiële afspraken

4.1 DigiInkoop

DigiInkoop is het eProcurement systeem voor de Rijksdienst en leveranciers voor de verwerving en levering van bedrijfsmatige producten en diensten.

UE 6.	De Aanbestedende dienst stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigiInkoop wordt toegepast. De Inschrijver verzendt per opdracht de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
UE 7.	Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op DigiInkoop via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven wijzen van aansluiten en informeert de Aanbestedende dienst over de door Inschrijver gekozen wijze van aansluiten. De Inschrijver maakt vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst minimaal gebruik van het Leveranciersportaal Belastingdienst.
UE 8.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Inschrijverszijde voor rekening van de Inschrijver. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

Voor het aansluiten op DigiInkoop worden de volgende mogelijkheden geboden:

- 1) Geautomatiseerde uitwisseling van gestructureerde berichten door aansluiting op de berichtenverkeervoorziening, DigiPoort, van DigiInkoop. Voor het inkopen zijn standaardberichten gedefinieerd door de overheid. Alle deelnemers (overheidsinstanties en Inschrijvers) zijn verplicht deze berichten te gebruiken bij het berichtenverkeer. De berichtstandaard die van toepassing is op deze productcategorie is UBL 2.0¹ voor alle inkoopopdrachten.
- 2) Leveranciersportaal Belastingdienst.
Het Leveranciersportaal is een beveiligde website waarop bestellingen, facturen en andere berichttypen kunnen worden gelezen of handmatig kunnen worden ingevoerd. Bij gebruik van het leveranciersportaal Belastingdienst worden door de Aanbestedende dienst de berichten volgens de standaarden elektronisch verzonden en ontvangen. De gegevens (bestelling) zijn alleen voor de Inschrijver ter inzage in het leveranciersportaal. Tevens kan de Inschrijver de factuur of een andere afgesproken berichtsoort eenvoudig invullen in het portaal.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden DigiPoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een Inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Inschrijver worden geaccepteerd.

Aansluiting op het Leveranciersportaal Belastingdienst wordt verzorgd door Belastingdienst/Centrale Administratie, team UCA SAP Administratie & Beheer. Voor aansluiting op het leveranciersportaal Belastingdienst neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 06 1860 0448.

¹ <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/ubl>

Hoofdstuk 5 Eisen ten aanzien van de opdracht

De Aanbestedende dienst stelt de volgende eisen aan de Diensten.

5.1 Algemene eisen

UE 9.	Opdrachtnemer is bereid en in staat de Diensten uit te voeren zoals beschreven in het Beschrijvend document, het Programma van Eisen en de (nog) af te sluiten Raamovereenkomst.
UE 10.	Opdrachtnemer stemt in met de werkprocessen van Opdrachtgever met betrekking tot de dienstverlening en opdrachtverstrekking zoals omschreven in het Beschrijvend document en alle daarbij behorende bijlagen, en handelt hier ook naar.
UE 11.	Na definitieve gunning stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een implementatieplan op. Dit implementatieplan kan op geen enkele manier afwijken van het bepaalde in de Raamovereenkomst en alle overige Aanbestedingsdocumenten.
UE 12.	Na definitieve gunning stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een Service Level Agreement (SLA) op met betrekking tot onder andere administratieve processen en kritische prestatie indicatoren. De SLA wijkt op geen enkele manier af van het bepaalde in de Raamovereenkomst en alle overige Aanbestedingsdocumenten.
EIS 2.	Na definitieve gunning ontvangt Opdrachtnemer een overzicht van organisatieonderdelen en/of personen binnen de DG Belastingdienst, DG Douane en DG Toeslagen die gemandateerd zijn om Nadere opdrachten te verstrekken. Opdrachtnemer neemt geen opdrachten aan van organisatieonderdelen en/of personen die daartoe niet gemandateerd zijn.
EIS 3.	Opdrachtgever doet zijn Nadere offerteaanvragen schriftelijk via email. Na gunning levert Opdrachtnemer hiertoe een geldig e-mailadres aan. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat hij binnen de in de Offerteaanvraag gesteld termijn reageert op het Offertezoek van Opdrachtgever.
EIS 4.	Opdrachtgever kan een Nadere Overeenkomst te allen tijden opzeggen. Opdrachtgever is hierover geen uitleg verschuldigd aan Opdrachtnemer. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt alsdan afrekening plaats op basis van de door de Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van de onderhavige opdracht verrichte Diensten.

5.2 Eisen aan de dienstverlening

EIS 5.	Opdrachtnemer werkt met de in de branche meest gebruikelijke softwarepakketten, waaronder Adobe Creative Cloud en Sketch. Opdrachtgever geeft geen vergoedingen voor de aanschaf of het gebruik van softwarepakketten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.
EIS 6.	Opdrachtnemer heeft Kennis van Java(scripts) / XML.
EIS 7.	Opdrachtnemer werkt, indien aanwezig en door Opdrachtgever verstrekt, met formats en/of sjablonen van Opdrachtgever.
EIS 8.	Opdrachtnemer werkt in beginsel conform vigerend huisstijl- en merkbeleid en levert alle communicatiemiddelen op volgens deze (zie: https://www.rijkshuisstijl.nl/ en bijlagen 7a tot en met 7d).

EIS 9.	Als Opdrachtgever andere wensen heeft qua vormgeving dan hetgeen is voorgeschreven in huisstijl en/of merkbeleid, dan zal hij dit onderbouwen in zijn Offerteaanvraag. Bij twijfel over de juistheid kan de Opdrachtnemer contact opnemen met de huisstijlcoördinator om de mogelijkheden te bespreken. Afwijkingen van vigerend huisstijl en/of merkbeleid in opdracht van Opdrachtgever, kunnen Opdrachtnemer niet worden aangerekend.
EIS 10.	Opdrachtnemer baseert de vormgeving op het merkbeleid van Opdrachtgever, de Rijkshuisstijl, het creatieve concept en de eventuele briefing. Als de vormgever op eigen initiatief met (andere) voorstellen komt ten aanzien van vormgeving en/of opmaakcorrecties dan beargumenteert de Opdrachtnemer dit bij het versturen van het ontwerp aan Opdrachtgever.
EIS 11.	Opdrachtnemer levert alle opdrachten af binnen de tijd die in de Nadere overeenkomst met Opdrachtgever is overeengekomen. Alleen in geval van meerwerk kan hiervan worden afgeweken. Op meerwerk is voorts artikel 16 van de Arvodi-2018 van toepassing.
EIS 12.	Na afronding van een Nadere opdracht worden alle bijbehorende documenten opgeleverd aan Opdrachtgever (zie eis 14) en ook gedocumenteerd door Opdrachtnemer (zie eis EIS 15).
EIS 13.	Opdrachtnemer levert alle communicatiemiddelen voor internetgebruik op conform de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1), Europese norm 'EN 301 549' zoals omschreven op de website: https://www.digitoegankelijk.nl/uitleg-van-eisen
EIS 14.	Afgeronde Opdrachten worden aan Opdrachtgever aangeleverd als openbestand via de Belastingdienst Filetransfer Aspera Faspex.
EIS 15.	Op te leveren documenten worden door Opdrachtnemer zorgvuldig gedocumenteerd en door Opdrachtnemer digitaal gearchiveerd. Gearchiveerde documenten zijn ten alle tijde beschikbaar voor Opdrachtgever. Op diens verzoek worden documenten kosteloos digitaal overhandigd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

5.3 Overige eisen m.b.t. personeel

EIS 16.	De Opdrachtgever kan verzoeken om vervanging van door Opdrachtnemer ingezette medewerker(s) op een Nadere opdracht. Opdrachtgever maakt geen lichtzinnig gebruik van deze bevoegdheid en zal zijn beslissing altijd onderbouwen, in elk geval en minstens in relatie tot de aan de Nadere opdracht gestelde eisen. Voordat Opdrachtgever van deze bevoegdheid gebruik maakt, treedt hij over deze kwestie in gesprek met de projectleider en/of diens leidinggevende en/of de accountmanager van Opdrachtnemer.
EIS 17.	Wanneer de samenwerking bij de uitvoering van de Diensten niet naar wens verloopt, streven Opdrachtnemer en Opdrachtgever ernaar om in gezamenlijke afstemming hier een oplossing voor te vinden. Wanneer de samenwerking blijvend niet naar wens verloopt kan Opdrachtgever, zonder schadeplichtig te zijn jegens Opdrachtnemer, verzoeken tot vervanging van één of meer van de medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlengen.

EIS 18. Opdrachtnemer zal bij vervanging van medewerkers op communicatietrajecten voor Opdrachtgever streven naar een vervanger die op gelijkwaardig niveau functioneert. Vervanging kan alleen plaatsvinden met instemming van Opdrachtgever.

EIS 19. De bij uitvoering van de Raamovereenkomst en/of een Nader opdracht betrokken medewerkers van Opdrachtnemer zijn bereikbaar op werkdagen tijdens gangbare kantooruren (09:00 uur tot 17:00 uur).

5.4 Eisen aan rapportage en overleg

EIS 20. Opdrachtnemer stuurt per kwartaal een overzicht met alle onderhanden en opgeleverde opdrachten van het afgelopen kwartaal met:

- naam en omschrijving project;
- projectcode;
- datum van opdrachtverstrekking;
- actuele status
- overeengekomen/gerealiseerde datum van oplevering;
- contactpersoon bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Het kwartaaloverzicht vormt tevens de basis voor een te voeren kwartaalgesprek van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtgever neemt het initiatief voor het voeren van een kwartaalgesprek.

EIS 21. Het Kwartaalgesprek kan plaatsvinden via een online bijeenkomst of fysiek op locatie van Opdrachtgever. Voor online bijeenkomsten maakt Opdrachtgever gebruik van Cisco Webex ([webex.com](https://www.webex.com)).

EIS 22. Opdrachtgever kan de door Opdrachtnemer uitgevoerde opdrachten alsmede de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na afloop met Opdrachtnemer evalueren op een door Opdrachtgever gewenste locatie. Opdrachtnemer kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.

EIS 23. Opdrachtnemer levert kosteloos volledige medewerking aan een periodiek beoordelingsgesprek over het nakomen van de contractafspraken op een door Opdrachtgever gewenste locatie.

Deze beoordeling wordt geïnitieerd door de contracteigenaar en/of contractmanager van Opdrachtgever. Beoordelingsgesprekken worden gevoerd op basis van de afspraken uit de Raamovereenkomst en de evaluaties van geleverde prestaties door Opdrachtnemer per uitgevoerd en afgerond project.

5.5 Eisen aan facturatie

EIS 24. Opdrachtnemer factureert pas na oplevering van de Opdracht en de schriftelijke goedkeuring ervan door Opdrachtgever, tenzij in de Nadere Overeenkomst een andere factureringsafpraak is vastgelegd.

EIS 25. Opdrachtnemer factureert digitaal en accepteert een betalingstermijn van maximaal 30 dagen na ontvangst van de factuur.