



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de Opdracht

Behorende bij:

Openbare aanbesteding Full Service Webinars met kenmerk IUC21-647

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|-----------|
| Hoofdstuk 1. Doel van dit document | 3 |
| 1.1. <i>Eisen</i> | 3 |
| Hoofdstuk 2. Algemene eisen..... | 4 |
| 2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i> | 4 |
| 2.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i> | 4 |
| 2.3. <i>Verzekering</i> | 6 |
| 2.4. <i>Business Etiquette.....</i> | 6 |
| Hoofdstuk 3. Juridische kaders | 7 |
| 3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i> | 7 |
| 3.2. <i>Verwerkersovereenkomst.....</i> | 7 |
| Hoofdstuk 4. Financiële afspraken | 8 |
| 4.1. <i>Prijstelling.....</i> | 8 |
| 4.2. <i>Elektronisch bestellen en e-factureren (EBF&F)</i> | 10 |
| Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht | 12 |
| 5.1. <i>Kwalitatieve eisen opdracht</i> | 12 |
| 5.2. <i>Logistieke eisen</i> | 17 |
| 5.3. <i>Implementatie eisen</i> | 19 |
| 5.4. <i>Onderaanneming of samenwerking</i> | 19 |
| 5.5. <i>Beveiliging eisen</i> | 20 |
| 5.6. <i>Rapportage en communicatie eisen</i> | 21 |
| 5.7. <i>Personele eisen.....</i> | 22 |

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare aanbesteding Full Service Webinars. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

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 dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

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

| | |
|------------|--|
| Eis | Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. |
|------------|--|

| | |
|-----------|---|
| UE | 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 raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is. |
|-----------|---|

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

| | |
|--------|---|
| Eis 1. | <p>Inschrijver dient bij het opstellen van zijn inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">– de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl– het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat– het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw. |
|--------|---|

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

Het Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftezoekers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de Rijksoverheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving. Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de Rijksoverheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.2.1. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de Rijksoverheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

De Belastingdienst raamt de waarde van de opdracht in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW. De Belastingdienst neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan social return.

Bij social return gaat het in ieder geval 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 re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidwet (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 Arbeidsgeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsgeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerde;
- 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.

Meer over social return kunt u lezen op de volgende website: <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/social-return/social-return-toegelicht>.

| | |
|--------|---|
| Eis 2. | Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van social return. |
| UE 1. | Opdrachtnemer 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 het doel nagestreefd dat minimaal 5% van de aanneemsom wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de Opdracht. |
| UE 2. | Opdrachtnemer overlegt zes (6) maanden na ingangsdatum van de raamovereenkomst een plan van aanpak inzake social return aan Opdrachtgever. In dit plan staat beschreven op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return, welke doelen worden gesteld en hoe de invulling en doelen geverifieerd kunnen worden door de Opdrachtgever. Het plan van aanpak zal in samenspraak met de contractmanager van Opdrachtgever worden opgesteld. |
| UE 3. | Na oplevering van het plan van aanpak inzake social return, heeft opdrachtnemer achttien (18) maanden de tijd om uitvoering te geven aan het plan en het behalen van de gezamenlijk bepaalde doelen. |
| UE 4. | Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal, uiterlijk vijftien (15) kalenderdagen na afloop van deze periode, de voortgang van de te behalen doelen uit het plan van aanpak social return aan de contractmanager van Opdrachtgever. De rapportage bevat minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> - totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet SR medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over deze periode gehaalde waarde van de aanneemsom. <p>Deze rapportage kan deel uitmaken van een overall rapportage die de Opdrachtgever van opdrachtnemer wil ontvangen.</p> |

| | |
|-------|---|
| UE 5. | <p>Wanneer op basis van de periodieke rapportage blijkt dat de gestelde doelen uit het plan van aanpak social return gedurende de looptijd van de raamovereenkomst niet worden gehaald, treedt de Opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer.</p> <p>Op basis van dit overleg:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Stellen de Opdrachtgever en opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet (tijdig) behalen van de doelen door de opdrachtnemer.b) Stellen Opdrachtgever en opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer. |
| UE 6. | <p>Bij het niet nakomen van de verplichting als bedoeld in UE 1 kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de raamovereenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in plan van aanpak inzake social return buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal Opdrachtgever een creditnota sturen die opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.</p> |

2.3. Verzekering

| | |
|-------|---|
| UE 7. | <p>Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de raamovereenkomst van kracht is, dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij gunning af te sluiten.</p> |
|-------|---|

2.4. Business Etiquette

| | |
|--------|--|
| Eis 3. | <p>Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 3 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.</p> |
|--------|--|

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen concept raamovereenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer wordt ondertekend - door Opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

| | |
|--------|---|
| Eis 4. | Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de raamovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen. |
|--------|---|

3.1. Algemene voorwaarden

De ARVODI 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst en als bijlage 2a bij het Beschrijvend document meegestuurd.

Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI 2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

3.2. Verwerkersovereenkomst

Tijdens de uitvoering van deze Opdracht worden persoonsgegevens verwerkt. Er wordt daarom een verwerkersovereenkomst gesloten. De verwerkersovereenkomst is een bijlage bij de raamovereenkomst en is als bijlage 2b bij het Beschrijvend document meegestuurd.

| | |
|--------|--|
| Eis 5. | Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2b van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de verwerkersovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen. |
|--------|--|

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage 10 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

| | |
|---------|--|
| Eis 6. | Alle geoffreerde prijzen zijn in euro's en exclusief BTW. |
| Eis 7. | Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad. |
| Eis 8. | Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst. |
| Eis 9. | Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad. |
| Eis 10. | De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota van Inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed. |
| Eis 11. | Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het Prijzenblad geoffreerde prijzen. |
| Eis 12. | Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver. |
| Eis 13. | <p>Alle geoffreerde prijzen zijn niet irreëel of manipulatief.</p> <p>Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer, als gevolg van miskenning door de inschrijver van bepaalde aannames van de aanbestedende dienst, de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord.</p> <p>Een 'irreële inschrijving' betekent dat deze niet op de werkelijkheid is gegrond hetgeen betekent dat de opgegeven prijzen vanuit kostenperspectief niet te verantwoorden zijn door de inschrijver.</p> <p>Van een manipulatieve en/of irreële inschrijving kan sprake zijn als:</p> <ul style="list-style-type: none"> - één of meer prijzen worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn, d.w.z. prijzen die niet gebaseerd zijn op normale kostprijzen met redelijke kortingen en winstmarges; - de prijzen niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben; - één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren; - sprake is van nul euro prijzen en/of negatieve prijzen. |
| Eis 14. | In het Prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. |

In het Prijzenblad (bijlage 10) is onderscheid gemaakt tussen een standaard Full Service Webinar en de additionele opties. Zie ook Eis 15 t/m 18. Het standaard Full Service Webinar (**Eis 15**) en de additionele opties in **Eis 16** vormen gezamenlijk de Aangeboden Prijs (AP) en dient als input voor de prijsformule voor het berekenen van de Score Prijs.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|-------------------------------|---------|------------|-------------------------------|---------|------------|--------------------------|---------|------------|------------------------------|---------|------------|--------------------------------------|-------------------|------------|-----------------------------------|-------------------|------------|
| Eis 15. | <p>Voor een standaard Full Service Webinar dient inschrijver een vaste totaalprijs (exclusief BTW) af te geven. Alle hieronder vermelde onderdelen tezamen vormen een standaard Full Service Webinar en alle diensten zijn verwerkt in de prijs voor een standaard Full Service Webinar (FSW):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Advies en full-service begeleiding voor-, tijdens- en na de online live uitzending inclusief on-demand strategie; - Uitnodigingen van deelnemers inclusief bevestigings- en herinneringsmail(s); - Diverse interactieve mogelijkheden (zoals call2actions, polls, live chatfunctie, evaluatievragen en toets module); - Mogelijkheid voor ondersteunende content (PPT, video, demo, audiofragment); - Opstellen/vervaardigen van branding in afspelen, greenscreen, notificaties en Online Webinar Platform; - Webinar-rapportage (na afloop van het Webinar een samenvatting alsook de volledige data); - Maximaal 1.000 deelnemers per Webinar; - Maximaal twee (2) uur voorbereiding voor start van de live uitzending; - Maximaal twee (2) uur uitzenden in een professionele Webinar-studio; - Maximaal drie (3) sprekers aan desk (roulatie tussen sprekers mogelijk); - Uitzenden in HD kwaliteit; - Mogelijkheid voor één (1) spreker om in te bellen tijdens de live uitzending; - Nederlandstalige helpdesk voor deelnemers, dertig (30) minuten voor-, tijdens en dertig (30) minuten na de online live uitzending van het Webinar; - Onbeperkt toegang voor bevoegde deelnemers (genodigden) tot het Online Webinar Platform voor het on-demand kijken van Webinar-video's en/of; - Het in MP4-format aanleveren van de Webinar-video bij Nadere opdrachtgever via Belastingdienst filetransfer. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eis 16. | <p>Naast het standaard Full Service Webinar worden ook onderstaande additionele opties meegenomen in de prijsbeoordeling. Voor deze additionele opties offreert inschrijver een vaste stukprijs (exclusief BTW) in het Prijzenblad (bijlage 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extra kijkers >1.000, per 500 extra kijkers - Ondertiteling (automatisch), per opnameminuut - Ondertiteling (automatisch met nabewerking), per opnameminuut | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eis 17. | <p>Voor onderstaande additionele opties dient inschrijver een vaste stukprijs af te geven in het Prijzenblad (bijlage 10). Voor deze stukprijzen gelden de volgende maximale tarieven (exclusief BTW):</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>- Extra spreker inbellen</td> <td style="text-align: right;">€ 150,-</td> <td style="text-align: right;">(maximaal)</td> </tr> <tr> <td>- Extra spreker aan de desk</td> <td style="text-align: right;">€ 250,-</td> <td style="text-align: right;">(maximaal)</td> </tr> <tr> <td>- Host</td> <td style="text-align: right;">€ 500,-</td> <td style="text-align: right;">(maximaal)</td> </tr> <tr> <td>- Autocue</td> <td style="text-align: right;">€ 150,-</td> <td style="text-align: right;">(maximaal)</td> </tr> <tr> <td>- Avondurentoeslag, na 18:00 uur</td> <td style="text-align: right;">50% standaard FSW</td> <td style="text-align: right;">(maximaal)</td> </tr> <tr> <td>- Extra zendtijd (per 15 minuten)</td> <td style="text-align: right;">10% standaard FSW</td> <td style="text-align: right;">(maximaal)</td> </tr> </table> | - Extra spreker inbellen | € 150,- | (maximaal) | - Extra spreker aan de desk | € 250,- | (maximaal) | - Host | € 500,- | (maximaal) | - Autocue | € 150,- | (maximaal) | - Avondurentoeslag, na 18:00 uur | 50% standaard FSW | (maximaal) | - Extra zendtijd (per 15 minuten) | 10% standaard FSW | (maximaal) |
| - Extra spreker inbellen | € 150,- | (maximaal) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Extra spreker aan de desk | € 250,- | (maximaal) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Host | € 500,- | (maximaal) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Autocue | € 150,- | (maximaal) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Avondurentoeslag, na 18:00 uur | 50% standaard FSW | (maximaal) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Extra zendtijd (per 15 minuten) | 10% standaard FSW | (maximaal) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eis 18. | <p>Voor onderstaande additionele opties kan inschrijver geen prijzen indienen, hiervoor gelden vaste of maximale tarieven die door de aanbestedende dienst zijn vastgesteld (exclusief BTW):</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>- Catering lunch, per persoon</td> <td style="text-align: right;">€ 15,-</td> <td style="text-align: right;">(vast)</td> </tr> <tr> <td>- Catering diner, per persoon</td> <td style="text-align: right;">€ 30,-</td> <td style="text-align: right;">(vast)</td> </tr> <tr> <td>- Visagie (per spreker)*</td> <td style="text-align: right;">€ 150,-</td> <td style="text-align: right;">(vast)</td> </tr> <tr> <td>- Alternatieve studiosetting</td> <td style="text-align: right;">€ 850,-</td> <td style="text-align: right;">(maximaal)</td> </tr> <tr> <td>- Toeslag alternatieve studiolocatie</td> <td style="text-align: right;">€ 2.500,-</td> <td style="text-align: right;">(maximaal)</td> </tr> </table> <p style="color: red;">*Voor de additionele optie visagie geldt dat deze optie af te nemen is vanaf minimaal drie (3) personen. De kosten bedragen in dit geval tot drie personen altijd minimaal €450,- exclusief btw. Voor elke extra persoon (>3) geldt het tarief van €150,- exclusief btw.</p> | - Catering lunch, per persoon | € 15,- | (vast) | - Catering diner, per persoon | € 30,- | (vast) | - Visagie (per spreker)* | € 150,- | (vast) | - Alternatieve studiosetting | € 850,- | (maximaal) | - Toeslag alternatieve studiolocatie | € 2.500,- | (maximaal) | | | |
| - Catering lunch, per persoon | € 15,- | (vast) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Catering diner, per persoon | € 30,- | (vast) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Visagie (per spreker)* | € 150,- | (vast) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Alternatieve studiosetting | € 850,- | (maximaal) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Toeslag alternatieve studiolocatie | € 2.500,- | (maximaal) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eis 19. | <p>De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast voor de maximale looptijd van de raamovereenkomst. Er vindt geen indexatie plaats of andere aanpassingen van prijzen.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|--|
| | <p>[21-04-2022] "De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 september 2023. Na deze datum worden de prijzen jaarlijks, maar niet eerder dan 1 september, bijgesteld door de contractbeheerder van Opdrachtgever op basis van de CBS-index: "Dienstprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 of diens opvolger, onderwerp jaarmutaties, periode 1^e kwartaal van het jaar dienstengroep J "Informatie en communicatie". Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tariefwijziging per 1 september 2023 ---> jaarmutaties van 2023 1^e kwartaal. - Tariefwijziging per 1 september 2024 ---> jaarmutaties van 2024 1^e kwartaal. <p>De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina:</p> <p>https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1557822553180.</p> <p>De nieuwe prijzen worden afgerond op twee (2) cijfers achter de komma.</p> |
|--|--|

| | |
|-------|---|
| UE 8. | De facturering vindt plaats op de in paragraaf 4.2.1 van dit document beschreven manier. |
| UE 9. | Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur te accepteren. |

4.2. Elektronisch bestellen en e-factureren (EBF&F)

4.2.1 Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als Rijksoverheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via het leveranciersportaal.

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op DigiPoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel) Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het

leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

4.2.2 Eisen leveranciersportaal

| | |
|--------|---|
| UE 10. | Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. |
| UE 11. | Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer. |
| UE 12. | De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot uitvoering van de gevraagde dienstverlening door opdrachtnemer. |
| UE 13. | Opdrachtnemer vermeldt het betalingskenmerk (4100-nummer) als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit kenmerk kan Opdrachtgever de factuur weigeren. |
| UE 14. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in de implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise. |
| UE 15. | Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden. |

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

5.1. Kwalitatieve eisen Opdracht

| | |
|---------|--|
| Eis 20. | Inschrijver kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst voorzien in de totale behoefte van de aanbestedende dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document. |
| Eis 21. | Zowel het Webinar zelf als het Online Webinar Platform dient te worden vormgegeven in eigen huisstijl van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen, tenzij anders aangegeven in de Nadere opdracht. De huisstijl van de aanbestedende dienst dient te worden toegepast zonder meerkosten. Zie bijlage 7, 7a, 7b, 7c en https://www.rijkshuisstijl.nl/organisatiespecifieke-richtlijnen/belastingdienst voor meer informatie over de huisstijl van de aanbestedende dienst. |

5.1.1 Eisen Full Service Webinar

| | |
|---------|--|
| Eis 22. | De Webinars moeten voor de deelnemers via elk device (mobiel, tablet, computer) te volgen zijn. Dat wil zeggen: zonder extra handelingen, zoals download, installaties of het aanmaken van een account. |
| UE 16. | Het Webinar moet op elke besturingssysteem en webbrowser de mogelijkheid hebben voor full- screen weergave. |
| UE 17. | Opdrachtnemer maakt het mogelijk Webinar-video's (terugkijkversies van de online live uitzendingen van het Webinar) via Belastingdienst filetransfer aan te bieden bij Nadere opdrachtgevers, zodat het mogelijk is deze te importeren naar de Belastingdienst-omgeving. |
| UE 18. | De Webinar-video's, als bedoeld in UE 17, worden door opdrachtnemer op verzoek van Nadere opdrachtgever in hoge resolutie via Belastingdienst filetransfer in MP4-format aangeboden. |
| UE 19. | Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Nadere opdrachtgever te voorzien in aangepaste e-mailuitnodigingen voor een Webinar. |
| UE 20. | Opdrachtnemer werkt met een <i>flexibele inschrijfpagina</i> *. Via deze pagina kunnen genodigden zich inschrijven voor het Webinar. Op deze manier kan de Nadere opdrachtgever van het betreffende Webinar alle relevante informatie van de Webinar deelnemers verzamelen, die hij/zij nodig acht. Dit kan per Webinar verschillen. <i>*Onder een flexibele inschrijfpagina wordt verstaan: een inschrijfpagina met een mogelijkheid voor personalisatie van de pagina: variërende velden waarmee, op verzoek van Nadere opdrachtgever, meer en/of minder informatie kan worden gevraagd van de inschrijver bij aanmelding voor het Webinar.</i> |
| UE 21. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de deelnemers automatische bevestigings-/herinneringsmails ontvangen naar aanleiding van een aanmelding: <ul style="list-style-type: none"> - De eerste e-mail betreft een inschrijvingsbevestiging (na inschrijving); - De tweede e-mail betreft een herinneringsmail (één dag van te voren); - De derde e-mail betreft een herinneringsmail (één uur van te voren). |
| UE 22. | Nadere opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de bevestigings- en/of herinneringsmails, als genoemd in UE 21, voor een Webinar uit te (laten) schakelen. |

| | |
|---------------|--|
| UE 23. | <p>Opdrachtnemer heeft de regie en verantwoordelijkheid dat Nadere opdrachtgever tijdig alle benodigde documenten (denk aan: PowerPoint, animatie filmpjes, poll-vragen etc.) aanlevert ten behoeve van de online live uitzending van het Webinar.</p> <p>Dat wil zeggen: Nadere opdrachtgever levert de documenten in een overzichtelijk bestand aan en kan deze tot 24 uur voor aanvang van de online live uitzending wijzigen. De regie over het script en de volledigheid van alle documenten ligt bij opdrachtnemer en wordt niet verlegd naar de Nadere opdrachtgever (totale ontzorging). Opdrachtnemer heeft tevens de eindregie over het draaiboek van het Webinar.</p> |
| UE 24. | <p>Het draaiboek als genoemd in UE 23, staat 24 uur voor aanvang van de online live uitzending van het Webinar vast.</p> <p>Binnen 24 uur voor aanvang van het Webinar kunnen enkel nog minimale aanpassingen in het draaiboek (incl. aangeleverde documenten) worden verricht (denk aan: spelfouten of ergens een naam uit halen).</p> |
| UE 25. | <p>In aanvulling op UE 24 geldt dat door de politieke en daardoor de dynamische context waarin de Opdrachtgever zich bevindt, het in voorkomend geval mogelijk is dat aanpassingen in het draaiboek, naar aanleiding van politieke invloeden, binnen 24 uur voor aanvang van het Webinar doorgevoerd moeten worden.</p> <p>Ten gevolge van aanpassingen in het draaiboek binnen 24 uur voor aanvang van de online live uitzending van het Webinar, geldt dat de overeengekomen duur van een Webinar met maximaal vijftien (15) minuten mag uitlopen. Indien de uitloop groter is dan vijftien (15) minuten kan opdrachtnemer extra kosten in rekening brengen als geoffreerd in het Prijzenblad (bijlage 10) bij inschrijving.</p> |
| UE 26. | <p>Opdrachtnemer kan, indien Nadere opdrachtgever hierom vraagt, een bewijs van deelname afgeven (inclusief het aantal ingelogde minuten). De deelnemer ontvangt dit bewijs automatisch per e-mail in een PDF-format na afloop van het Webinar.</p> |
| UE 27. | <p>Opdrachtnemer stuurt binnen één Werkdag, een uitgebreide rapportage met Webinarstatistieken aan Nadere opdrachtgever.</p> <p>In deze Webinarrapportage is een samenvatting gegeven van de belangrijkste gegevens, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Draaitabellen; - Aantal inschrijvingen; - Aantal deelnemers inclusief namen; - Gemiddelde inlogduur; - Vraag- en antwoord (Q&A) overzicht bestand gefilterd per onderwerp; - Uitkomsten poll's en evaluatievragen inclusief percentages van de gegeven antwoorden. <p>Deze opsomming is niet-limitatief.</p> <p>Uitgebreide informatie zoals namen van deelnemers en inlogduur op deelnemersniveau kan op verzoek van Nadere opdrachtgever later opgevraagd worden. Evenals het totale vraag- en antwoordbestand bestand.</p> |

5.1.1.1 Helpdesk tijdens Webinar

| | |
|---------------|--|
| UE 28. | <p>Opdrachtnemer biedt dertig (30) minuten voor, tijdens en dertig (30) minuten na afloop van de online live uitzending van het Webinar een actieve helpdesk en ondersteuning, waar deelnemers aan het Webinar terecht kunnen met technische vragen.</p> |
| UE 29. | <p>De helpdesk als genoemd in UE 28 dient zowel via een chat als telefonisch bereikbaar te zijn.</p> |

5.1.1.2 Eisen Webinar studio's

- UE 30. Opdrachtnemer dient over ten minste twee (2) geografisch verspreide locaties met meerdere studio's, minimaal drie (3), te beschikken die goed bereikbaar* zijn met het openbaar vervoer (OV).
- *Goed bereikbaar wil zeggen: Centraal en/of in de Randstad binnen de Nederlandse landsgrenzen gelegen. Op maximaal tien (10) minuten loopafstand van de studiolocatie, gezien vanaf de dichtstbijzijnde OV op- en uitstaphalte. Waarbij de OV op- en uitstaphalte zich op maximaal drie (3) haltes vanaf een station bevindt dat onderdeel uitmaakt van het hoofdrailnet.*
- [21-04-2022] Opdrachtnemer dient over ten minste twee (2) geografisch verspreide locaties met meerdere studio's, minimaal drie (3), te beschikken die goed bereikbaar* zijn met het openbaar vervoer (OV).
- *Goed bereikbaar wil zeggen: Centraal en/of in de Randstad binnen de Nederlandse landsgrenzen gelegen, op maximaal tien (10) minuten loopafstand van de dichtstbijzijnde OV-op- en uitstaphalte.*
- UE 31. Opdrachtnemer maakt het mogelijk om op verzoek van Nadere opdrachtgever tegen meerkosten* een alternatieve externe studiolocatie te boeken, anders dan een eigen studiolocatie.
- *De daadwerkelijke meerkosten zijn afhankelijk van de uiteindelijke vraag bij Nadere opdrachtverstrekking, maar bedragen maximaal € 2.500,- exclusief BTW (Eis 18).*
- UE 32. Opdrachtnemer garandeert een zekere mate van beschikbaarheid van de eigen Webinar-studio's. Indien Opdrachtnemer geen beschikbaarheid heeft in de eigen Webinar-studio's of een passend alternatief kan bieden in een eigen Webinar-studio en om deze reden uitgeweken moet worden naar een alternatieve studiolocatie mag in maximaal 10% van de gevallen (maximaal twintig (20) Webinars per jaar) meerkosten (Eis 18: toeslag alternatieve studiolocatie) in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer. Dit altijd in overleg met Nadere opdrachtgever.
- UE 33. Een alternatieve studiolocatie als bedoeld in UE 31 dient te voldoen aan alle (uitvoerings)eisen en voorwaarden die de Opdrachtgever stelt aan Webinar studio's in de aanbestedingsstukken.
- UE 34. De Webinar studio's dienen goed toegankelijk te zijn voor mindervaliden, zodat iedereen op een zodanige wijze zelfstandig en ongehinderd de studio's kunnen betreden.
- UE 35. Opdrachtnemer biedt in ieder geval één (1) studio aan met minimaal één (1) sub-ruimte. Deze sub-ruimte moet Nadere opdrachtgever(s) de mogelijkheid bieden zich terug te trekken en er dient een draadloze netwerk verbinding aanwezig te zijn.
- UE 36. De studio's moeten ruimte bieden aan minimaal drie (3) sprekers. Daarnaast dienen mogelijkheden tot uitbreiding van het aantal sprekers en wisseling tussen de sprekers mogelijk te zijn.
- UE 37. Opdrachtnemer biedt studio's met een professionele set-up*.
- *Onder een professionele set-up verstaat de aanbestedende dienst: een studio voorzien van alle benodigde apparatuur, zodat wordt bijgedragen aan een hoogwaardig Webinar van TV-kwaliteit. Denk in ieder geval aan: meerdere camera's, afkijscherm(en) voor de sprekers, professioneel licht en geluid, een desk voor de sprekers en technische ondersteuning (regisseur).*
- UE 38. De afkijschermen als bedoeld in UE 37 dienen vanuit de spreker(s) duidelijk zicht- en leesbaar te zijn.

UE 39. Naast een standaard studiosetting, een desk voor sprekers als benoemd in UE 37, is opdrachtnemer ook in staat, *tegen meerkosten**, een *alternatieve studiosetting*** te creëren.

**De daadwerkelijke meerkosten zijn afhankelijk van de uiteindelijke vraag bij Nadere opdrachtverstrekking, maar bedragen maximaal € 850,- exclusief BTW (Eis 18).*

***Onder de alternatieve studiosetting wordt verstaan: een maatwerk studiosetting waarbij naast een desk in ieder geval een huiskamer- en discussietafel-setting mogelijk zijn.*

5.1.1.3 Host

UE 40. Op verzoek van Nadere opdrachtgever zorgt opdrachtnemer voor een Webinar-host.

UE 41. De host als bedoeld in UE 40 dient over een basisniveau gespreksleider te beschikken. Dat wil zeggen: een gespreksleider die het Webinar-format bewaakt en het gesprek structureert tijdens de online live uitzending.

UE 42. De host als bedoeld, dient passend gekleed te zijn.

5.1.2 Eisen Online Webinar Platform

UE 43. Het Online Webinar Platform is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.

De volledige functionaliteit van het Platform wordt ondersteund door de vijf meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Explorer, Mozilla Firefox en Apple Safari.

Het Platform ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser.

UE 44. Het Online Webinar Platform moet naast de live-uitzending van de Webinars ook on-demand kijken aanbieden. Hier kunnen de genodigden van het Webinar, de Webinar-video's terugkijken.

UE 45. Het Online Webinar Platform moet *gebruiksvriendelijk en intuïtief** zijn voor deelnemers en andere gebruikers.

**Onder gebruiksvriendelijk en intuïtief wordt verstaan: eenvoudig te gebruiken, door elke deelnemer, zonder dat daar extra ICT kennis voor nodig is en/of zonder ingewikkelde inlog- en registratieprocessen.*

UE 46. De landingspagina van het Online Webinar Platform, de pagina waar deelnemers terecht komen voor aanmelding, het bekijken van de live-uitzending en de on-demand video van het Webinar is in huisstijl van de Opdrachtgever vormgegeven.

UE 47. Players en protocollen van het ten behoeve van de Webinars gebruikte Platform zijn op basis van HTML 5.

UE 48. Het Online Webinar Platform dient naast het Nederlands ook in het Engels aangeboden te worden.

UE 49. Opdrachtnemer heeft een minimale capaciteit tot 5.000 deelnemers per Webinar tot zijn beschikking.

| | |
|--------|--|
| UE 50. | Lijsten met e-mailadressen van de deelnemers kunnen geïmporteerd worden; bijvoorbeeld d.m.v. een CSV-bestand. |
| UE 51. | Adaptive streaming is mogelijk; bij genoeg bandbreedte is de beeldkwaliteit minimaal HD (1920x1080). |
| UE 52. | Het Online Webinar Platform biedt een live chatfunctie tijdens de live uitzending van het Webinar. |
| UE 53. | Minimaal één (1) dagdeel (één (1) dagdeel bestaat uit vier (4) uren) voor de live uitzending van het Webinar, ontvangen de moderatoren van Nadere opdrachtgever een instructie over de werkwijze en wachtwoorden van opdrachtnemer om in te loggen in de chatomgeving. Deze (nieuwe) moderatoren worden begeleid door een toezichhoudende moderator van opdrachtnemer. |
| UE 54. | Opdrachtnemer heeft in ieder geval de mogelijkheid om polls, quizvragen en evaluatie vragen uit te voeren tijdens het Webinar. |
| UE 55. | Het Online Webinar Platform biedt in ieder geval de mogelijkheid tot screen sharing (deelnemers kunnen live meekijken voor bijvoorbeeld een software demo). |
| UE 56. | Na afloop van de online live uitzending van het Webinar wordt de Webinar-video toegankelijk gemaakt door opdrachtnemer en: <ul style="list-style-type: none"> - overgezet naar MP4-format, zodat de toegankelijk gemaakte Webinar-video via Belastingdienst filetransfer aangeleverd kan worden bij Nadere opdrachtgever en de video beschikbaar kan worden gesteld in een Belastingdienst omgeving, en/of; - on-demand aangeboden kan worden op het Online Webinar Platform van opdrachtnemer, zodat de Webinar-video door <i>bevoegde genodigden en/of deelnemers*</i> kan worden teruggekeken. <p><i>*Een Webinar genodigde en/of deelnemer is bevoegd wanneer hij of zij een uitnodiging voor het betreffende Webinar heeft ontvangen. M.a.w. alle genodigden van een bepaald Webinar hebben tevens de bevoegdheid om de Webinar-video terug te kijken op het Online Webinar Platform van opdrachtnemer.</i></p> |
| UE 57. | De on-demand aangeboden Webinar-video, als bedoeld in UE 56, blijft maximaal drie (3) maanden beschikbaar om terug te kijken. Na drie (3) maanden levert opdrachtnemer de Webinar-video in MP4-format via Belastingdienst filetransfer aan bij de Nadere opdrachtgever van het betreffende Webinar. |

5.1.3 Eisen aan ondertiteling Webinar-video's

| | |
|--------|---|
| UE 58. | Opdrachtnemer is in ieder geval het eerste jaar van de raamovereenkomst verantwoordelijk voor het toegankelijk maken (ondertitelen) van de Webinar-video's. Deze uitvoeringeis ziet toe op zowel de Webinar-video's die on-demand op het Online Webinar Platform van opdrachtnemer terug te kijken zijn, als op de Webinar-video's die in MP4-format via Belastingdienst filetransfer worden gedeeld met Nadere opdrachtgever en in een Belastingdienst-omgeving terug te kijken zijn (UE 56). |
| UE 59. | De ondertiteling dient te voldoen aan de minimumvereisten met betrekking tot het niveau van digitale toegankelijkheid, gegeven in de Europese Norm EN 301 549. |
| UE 60. | De Webinar-video's dienen toegankelijk te worden gemaakt in de uitzendtaal (Nederlands). |
| UE 61. | De ondertitelingsdiensten dienen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te worden uitgevoerd. |

| | |
|--------|---|
| UE 62. | Opdrachtnemer is in staat om de ondertitelingsdiensten in de volgende vormen aan te bieden: <ul style="list-style-type: none"> - Automatische ondertiteling; - Automatische ondertiteling met nabewerking. |
| UE 63. | De ondertiteling dient taalkundig correct en <i>geen overmatig aantal fouten*</i> te bevatten. <i>*Het streven is een foutenpercentage van maximaal 20% bij volledig automatisch ondertitelen en een foutenpercentage van maximaal 3% bij volledig automatisch ondertitelen met nabewerking.</i> |
| UE 64. | Opdrachtnemer levert de ondertiteling in losse srt-bestanden aan, zodat de ondertiteling kan worden geïndexeerd in de zoekmachine van Opdrachtgever en het Webinar ook op inhoud te doorzoeken is. |
| UE 65. | Voor het tijdig beschikbaar stellen van de Webinar-video's met ondertiteling geldt dat opdrachtnemer de: <ol style="list-style-type: none"> a) automatisch ondertitelde Webinar-video's (zonder nabewerking) binnen maximaal twee (2) Werkdagen na de online live uitzending on-demand of in MP4-format beschikbaar stelt; b) automatisch ondertitelde Webinar-video's <u>met nabewerking</u> binnen maximaal vijf (5) Werkdagen na de online live uitzending on-demand of in MP4-format beschikbaar stelt. |
| UE 66. | Opdrachtnemer biedt een garantietermijn van drie (3) maanden op het herstellen/aanpassen van de toegankelijk gemaakte Webinar-video's. |

5.2 Logistieke eisen

5.2.1 Opdrachtverstrekking

Het plaatsen van Nadere opdrachten onder de raamovereenkomst.

| | |
|---------|--|
| Eis 23. | Inschrijver gaat akkoord met de globaal beschreven werkwijze voor het plaatsen van Nadere opdrachten onder de raamovereenkomst, in het Beschrijvend document. Deze werkwijze wordt tijdens de implementatiefase verder uitgewerkt en vormgegeven. |
| UE 67. | Nadere opdrachtgevers zijn gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bevoegd Nadere opdrachten te plaatsen onder de raamovereenkomst. |
| UE 68. | Opdrachtnemer dient binnen maximaal twee (2) Werkdagen, na verzoek van Nadere opdrachtgever, inzicht te bieden in de beschikbare datums, tijdstippen en locaties om het Webinar te organiseren. |
| UE 69. | Opdrachtnemer stelt een eenvoudig, maar efficiënt Full Service Webinar-aanvraagformulier beschikbaar voor Opdrachtgever. Dit aanvraagformulier heeft als doel Nadere opdrachtgevers een Nadere offerteaanvraag te laten doen onder de raamovereenkomst. Dit formulier wordt tijdens de implementatiefase in samenspraak met Opdrachtgever opgesteld. |
| UE 70. | Het aanvraagformulier is eenvoudig te raadplegen door Nadere opdrachtgever(s). Dat wil zeggen: zonder inlogcodes en/of het aanmaken van een account, eenvoudig op te slaan en aan te vullen. |
| UE 71. | Opdrachtnemer dient binnen maximaal twee (2) Werkdagen, na ontvangst van een Nadere offerteaanvraag, een Nadere offerte uit te brengen aan Nadere opdrachtgever. |

| | |
|--------|---|
| UE 72. | Opdrachtnemer stelt een vaste klantenservice dienstverlening, als beschreven in 5.2.1.1., beschikbaar voor het in behandeling nemen van Nadere offerteaanvragen, uitbrengen van Nadere offertes, ontvangst van de definitieve bestelling en alle bij de opdrachtverstrekking gemoeide vragen. |
|--------|---|

5.2.1.1 Klantenservice dienstverlening

De klantenservice als hier bedoeld heeft betrekking op alle te plaatsen Nadere opdrachten, vragen, klachten, informatie en speciale verzoeken van Nadere opdrachtgever(s) die betrekking hebben op de te verrichten diensten onder de raamovereenkomst.

| | |
|--------|---|
| UE 73. | De klantenservice medewerker(s) van opdrachtnemer zijn op de hoogte van de contractafspraken en hebben een <i>proactieve houding</i> *. *Onder een <i>proactieve houding</i> verstaat Opdrachtgever het tijdens kantoortijden terugbellen en niet wachten of e-mailen. |
|--------|---|

| | |
|--------|--|
| UE 74. | Nadere opdrachtgevers kunnen, naast hetgeen beschreven in UE 72, bij de klantenservice van opdrachtnemer terecht met vragen, klachten, informatie en voor speciale verzoeken met betrekking tot het verrichten van diensten inzake Webinars. |
|--------|--|

| | |
|--------|--|
| UE 75. | De klantenservice is in ieder geval tijdens kantoortijden, op Werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, bereikbaar. |
|--------|--|

| | |
|--------|---|
| UE 76. | Voor de klantenservice dienstverlening stelt opdrachtnemer een e-mailadres en telefoonnummer beschikbaar. |
|--------|---|

5.2.2 Annulering, verplaatsing en incidenten

5.2.2.1 Annulering en verplaatsing

Nadere opdrachtgever is gerechtigd zonder opgaaf van redenen het Webinar te annuleren of te verplaatsen. Voor het annuleren en/of verplaatsen van een Webinar gelden de volgende voorwaarden:

| | |
|--------|---|
| UE 77. | Voor het <u>verplaatsen</u> van een Webinar gelden de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> - Tot 21 kalenderdagen voorafgaand aan de geboekte datum/tijd, is de Opdrachtgever de opdrachtnemer geen kosten verschuldigd; - Indien verplaatsing door Opdrachtgever binnen een termijn van 21 kalenderdagen voor aanvang van het Webinar plaatsvindt, kan opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen bij Nadere opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> o Van 21 kalenderdagen tot 7 kalenderdagen voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar 25% van de opdrachtwaarde van het Webinar; o Van 7 kalenderdagen tot 24 uur voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar 50% van de opdrachtwaarde van het Webinar; o Vanaf 24 uur voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar: 75% van de opdrachtwaarde van het Webinar. |
|--------|---|

| | |
|--------|--|
| UE 78. | Voor het <u>annuleren</u> van een Webinar gelden de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> - Tot 21 kalenderdagen voorafgaand aan de geboekte datum/tijd, is de Opdrachtgever de opdrachtnemer geen kosten verschuldigd; - Indien annulering of verplaatsing door Nadere opdrachtgever binnen een termijn van 21 kalenderdagen voor aanvang van het Webinar plaatsvindt, kan opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen bij Nadere opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> o Van 21 kalenderdagen tot 14 kalenderdagen voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar 25% van de opdrachtwaarde van het Webinar; o Van 14 kalenderdagen tot 7 kalenderdagen voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar 50% van de opdrachtwaarde van het Webinar; o Van 7 kalenderdagen tot 24 uur voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar 75% van de opdrachtwaarde van het Webinar; |
|--------|--|

- Vanaf 24 uur voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar: 100% van de opdrachtwaarde van het Webinar.

5.2.2.2 Incidenten

UE 79. Indien zich een incident voordoet die de online live uitzending van het Webinar in gevaar brengt (denk aan: plotseling stroomuitval), dient zo spoedig mogelijk afstemming plaats te vinden met de Nadere opdrachtgever van het betreffende Webinar. Samen met de Nadere opdrachtgever wordt een passende oplossing gezocht.

5.3 Implementatie eisen

Eis 24. Inschrijver gaat akkoord dat opdrachten tot het verrichten van diensten inzake Webinars, tot 1 augustus 2022 door de huidige opdrachtnemer worden uitgevoerd.

UE 80. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tussentijds informeren over de voortgang van de implementatie. Opdrachtnemer zal dreigende vertraging tijdens de implementatie in ieder geval terstond melden aan Opdrachtgever.

UE 81. Uiterlijk vanaf het moment dat de dienstverlening operationeel is dient opdrachtnemer te zijn aangesloten op EB&F (zie ook hoofdstuk 4 van dit document).

UE 82. Opdrachtnemer levert het definitieve implementatieplan uiterlijk zeven (7) kalenderdagen na ingangsdatum van de raamovereenkomst aan bij Opdrachtgever.

UE 83. Tijdens en na implementatie kunnen situaties ontstaan die de voortgang van het proces kunnen verstoren. Opdrachtnemer dient in het definitieve implementatieplan (UE82) in ieder geval relevante risico's en beheersmaatregelen te beschrijven teneinde het risico op ongemak bij de Opdrachtgever te minimaliseren. In ieder geval dient hierbij aandacht te worden besteedt aan:

- De koppeling met EB&F;
- Borging van de continuïteit in het geval van storingen in het EB&F;
- Organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst voor Nadere opdrachtgevers tijdens de implementatiefase.

UE 84. Opdrachtnemer zorgt, gedurende de implementatietermijn, voor een vast aanspreekpunt en een volledig ingewerkte vervanger. Daarnaast garandeert opdrachtnemer dat alle bij de implementatie betrokken medewerkers over voldoende kennis en ervaring beschikken. Dit geldt ook voor Opdrachtgever.

UE 85. Tijdens de implementatiefase geeft de contractmanager van Opdrachtgever in samenspraak met opdrachtnemer invulling aan het Toetsplan (bijlage 1a). Tevens wordt tijdens de implementatiefase de inhoud van de periodieke managementrapportages, als bedoeld in UE 98, nader afgestemd.

UE 86. Nadere opdrachtgevers kunnen vanaf 1 augustus 2022 Nadere opdrachten plaatsen bij opdrachtnemer voor het organiseren van Webinars.

5.4 Onderaanneming of samenwerking

UE 87. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van een onderaanneming of samenwerking, dient hij zorg te dragen dat Opdrachtgever te allen tijden één vast aanspreekpunt heeft.

UE 88. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van een onderaanneming of samenwerking, dient opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de facturatie via opdrachtnemer verloopt, als beschreven in hoofdstuk 4 van dit document.

5.5 Beveiliging eisen

Het beveiligingsbeleid van de aanbestedende dienst heeft tot doel om ongeautoriseerde toegang tot systemen en informatie tegen te gaan, vertrouwelijke informatie te beveiligen, de integriteit van informatie te garanderen, privacy te waarborgen en de continuïteit van de dienstverlening te garanderen.

| | |
|---------|--|
| Eis 25. | Inschrijver voldoet aan de eisen van de AVG en bewaard persoonsgegevens conform de richtlijn. |
| UE 89. | Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid een extra beveiligingscode toe te voegen bij deelname privacy gevoelige Webinars. |
| UE 90. | Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens verplaatsen of doorgeven aan bedrijven of bedrijfsonderdelen gevestigd in territoria buiten de EU/EER, of in derde landen, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Nadere opdrachtgever. |
| UE 91. | Opdrachtnemer slaat alle informatie die gemoeid zijn met de uitvoering van de raamovereenkomst op in datacentra die binnen de Europese grenzen zijn gelegen. |
| UE 92. | Opdrachtnemer werkt te allen tijde mee aan aangekondigde en onaangekondigde controles van Opdrachtgever. |
| UE 93. | Opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische maatregelen, conform AVG, genomen die nodig zijn om een adequate bescherming van persoonsgegevens te waarborgen. |
| UE 94. | Beveiligingsincidenten worden door de opdrachtnemer aan de betreffende eigenaar, de Opdrachtgever en security officer gemeld. |
| UE 95. | <p>Opdrachtgever is eigenaar van de data (e-mailadressen, privacy-data en gegevens). Afhankelijk van de wijze waarop de Webinar-video's worden aangeboden na de online live uitzending van het Webinar wordt door opdrachtnemer als volgt met deze data omgegaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Indien on-demand:</u> de data blijft maximaal drie (3) maanden beschikbaar. Dit is nodig om de genodigden van het betreffende Webinar toegang te verlenen tot de video van het Webinar die on-demand worden aangeboden. Na drie (3) maanden levert opdrachtnemer de Webinar-video in MP4-format aan bij Nadere opdrachtgever en de data van deelnemers direct te verwijderen. - <u>Indien MP4-format:</u> opdrachtnemer dient de data direct na het delen van de toegankelijk gemaakte Webinar-video en -rapportage met Nadere opdrachtgever te verwijderen. <p>In beide gevallen ontvangt Nadere opdrachtgever na uiterlijk één (1) week een bewijs van vernietiging van de Webinar-deelnemerslijst van opdrachtnemer.</p> <p>Contractmanager van Opdrachtgever ontvangt maandelijks een Excellijst van alle Webinars die on-demand en in MP4-format zijn aangeboden van opdrachtnemer, met daarbij de bewijzen van vernietiging (indien van toepassing).</p> |
| UE 96. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het Online Webinar Platform is gesloten voor personen die niet zijn uitgenodigd voor of niet deelnemen aan het Webinar. Dit geldt tevens voor de Webinar-video's die on-demand worden aangeboden. |

5.6 Rapportage en communicatie eisen

Eis 26. Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van contractmanagement.

5.6.1 Contractmanagement en overlegstructuur

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de raamovereenkomst uitgevoerd door een contractmanager van de Belastingdienst.

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de raamovereenkomst. De contractmanager is verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar opdrachtnemer.

Voor de communicatie tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer bestaat de overlegstructuur met de contractmanager over:

- De uitvoering van de raamovereenkomst, klachten en andere onderwerpen die zich daartoe lenen.
- Opdrachtgever heeft overleg met de accountmanager van opdrachtnemer wanneer hij daar aanleiding toe ziet.
- Het doorvoeren van eventuele prijsindexaties en contractverlengingen.

UE 97. Opdrachtnemer stelt één centraal aanspreekpunt beschikbaar voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Indien deze persoon afwezig is of uit dienst treedt stelt opdrachtnemer een vervanger beschikbaar en communiceert dit met Opdrachtgever. Dit geldt ook voor Opdrachtgever.

5.6.2 (Management)rapportages

Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

UE 98. Na ingang van de raamovereenkomst, stuurt opdrachtnemer periodiek digitale Managementrapportage(s) aan de contractmanager van Opdrachtgever (tevens contactpersoon).

De rapportage(s) bevat(ten) minimaal de volgende informatie:

- Kwantitatieve rapportage;
- Kwalitatieve rapportage;
- Maandrapportage incrementeel.

Hoe hier invulling aan wordt gegeven staat beschreven in het Toetsplan (bijlage 1a).

UE 99. Na ingangsdatum van de raamovereenkomst vindt periodiek operationeel-, tactisch- en strategisch overleg plaats tussen contactpersoon van opdrachtnemer en contractpersoon van Opdrachtgever.

Hoe hier invulling aan wordt gegeven staat beschreven in het Toetsplan (bijlage 1a).

UE 100. Indien opdrachtnemer twee achtereenvolgende keren een onvoldoende scoort op de KPI's, zoals opgenomen in het Toetsplan (bijlage 1a), dient opdrachtnemer binnen zeven (7) kalenderdagen een verbeterplan aan te leveren voor het verbeterd nakomen van de verplichtingen bij contractmanager van opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient vervolgens binnen zes maanden, na oplevering van het verbeterplan, Het resultaat te behalen als opgenomen in het Toets- en verbeterplan.

5.6.3 Evaluaties

UE 101. Na iedere Webinar voert opdrachtnemer een korte evaluatie uit, bestaande uit circa vijf (5) vragen, bij Nadere opdrachtgever.

UE 102. De uitkomsten van de evaluaties deelt opdrachtnemer in de periodieke rapportage aan de contractmanager van Opdrachtgever.

UE 103. De evaluatievragen als bedoeld in UE 101 worden tijdens de implementatiefase opgesteld in samenspraak met Opdrachtgever.

5.7 Personele eisen

UE 104. Medewerkers van opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie van Opdrachtgever opgedane kennis en aangelegenheden. Opdrachtnemer tekent voor aanvang van uitvoering van de Opdracht een geheimhoudingsverklaring ter waarborging van de integriteit en geheimhouding van (personeel van) opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst.

Een concept van de geheimhoudingsverklaring is bijgevoegd in bijlage 2c van het Beschrijvend document.

Eis 27. Inschrijver gaat akkoord met de concept geheimhoudingsverklaring als bijgevoegd in bijlage 2c van het Beschrijvend document.

UE 105. Alle medewerkers van opdrachtnemer, en/of medewerkers die worden ingezet via opdrachtnemer, die schriftelijk of mondeling communiceren bij uitvoering van de Nadere opdrachten, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift, tenzij Nadere opdrachtgever in de Nadere opdrachtverstrekking aangeeft dat hiervan kan worden afgeweken.