



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de Opdracht

**Behorende bij: IUC22-651 Diensten voor het produceren
van podcasts**

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	4
1.1. <i>Eisen</i>	4
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	5
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	5
2.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	5
2.2.1. <i>Social return</i>	5
2.3. <i>Verzekering</i>	7
2.4. <i>Business Etiquette.....</i>	7
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	8
3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	8
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	9
4.1. <i>Prijstelling.....</i>	9
4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....</i>	10
4.2.1. <i>Factureren en bestellen</i>	10
4.2.2. <i>Eisen leveranciersportaal</i>	10
Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht.....	12
5.1. <i>Algemene eisen.....</i>	12
5.2. <i>Toegankelijkheid</i>	13
5.3. <i>Vorbereiding opname</i>	13
5.4. <i>Studio-opnamen</i>	13
5.5. <i>Thuisopnamen</i>	14
5.6. <i>Conceptontwikkeling</i>	14
5.7. <i>Videosregistratie</i>	15
5.8. <i>Muziek en jingles.....</i>	15
5.9. <i>Presentatie/gespreksleiding</i>	15
5.10. <i>Editing/montage</i>	15
5.11. <i>Vindbaarheid, distributie en promotie</i>	16
5.12. <i>Luisteroptimalisatie</i>	16
5.13. <i>Personeel</i>	16
5.14. <i>Opdrachtverstrekking</i>	16
5.15. <i>Contractmanagement</i>	17
5.16. <i>Rapportage en overleg.....</i>	17
5.17. <i>Klachtenafhandeling</i>	18

5.18. *Informatiebeveiligingseisen*18

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding "Podcasts" met kenmerk IUC22-651 . 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 1	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 overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
--------------	--

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. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst 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.

Eis 1.	Inschrijver conformeert zich aan aan de in het Beschrijvend document en de daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen.
--------	--

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 2.	<p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun 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 Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftestellers 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 overheid 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 overheid 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 overheid 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 reïntegratieondersteuning 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 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.

De Rijksoverheid hanteert binnen haar inkoopbeleid 2 toepassingsvormen van social return:

- De klassieke toepassing 'social return 1.0' en
- per 1 januari 2018 de nieuwe werkwijze: Maatwerk voor Mensen. Dit wordt ook wel social return 2.0 genoemd. In de nieuwe werkwijze is er meer ruimte voor maatwerk, waardoor meer sociale impact mogelijk is.

Zie de website: <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/aan-de-slag-0>

In deze Aanbesteding wordt social return 2.0 toegepast omdat dit, vanwege het meer vormvrije karakter, beter lijkt aan te sluiten de samenstelling en organisatie van de markt.

UE 1.	Na gunning organiseert de Corporate Dienst Communicatie (CDC) in samenwerking met Douane, contractmanager en de opdrachtnemers een startbijeenkomst. Tijdens deze startbijeenkomst is er ruimte om te bespreken op welke manieren er (gezamenlijk) invulling gegeven kan worden aan social return. Elke opdrachtnemer moet per perceel tenminste 5% van zijn loonsom inzetten ten behoeve van social return.
--------------	--

	<p>Na deze bijeenkomst stellen opdrachtnemers een (gezamenlijk) plan van aanpak op voor de uitvoering van social return en eventueel ander duurzame initiatieven. Het plan van aanpak moet uiterlijk binnen zes maanden na de ingangsdatum van de raamovereenkomst aangeboden worden aan de CDC en Douane. Na goedkeuring van het plan van aanpak is opdrachtnemer gehouden aan uitvoering ervan. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat hij met uitvoering van het plan van aanpak elk contractjaar minstens het hierboven genoemde percentage haalt. Opdrachtnemer streeft ernaar om het deel van de vereiste 5% dat hij niet heeft gehaald, te compenseren in de daarop volgende contractjaren.</p> <p>Opdrachtnemer moet zijn prestaties op dit vlak ook door middel van rapportages aantoonbaar maken aan de Corporate Dienst Communicatie (CDC), Douane en de contractmanager. Deze rapportages worden besproken in evaluatiegesprekken.</p> <p>In evaluatiegesprekken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak besproken.</p>
UE 2.	<p>Wanneer opdrachtgever constateert dat opdrachtnemer het in UE 1 genoemde minimumpercentage social return niet haalt en/of niet of in onvoldoende mate de uitvoering van zijn plan van aanpak nakomt, dan treedt opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer. Dit kan leiden tot een verbetertraject. Wanneer ook het verbetertraject niet leidt tot het behalen door opdrachtnemer van het beoogde minimumpercentage en/of dit wordt niet of in onvoldoende mate uitgevoerd, dan (kan) opdrachtgever betalingen inhouden of storeren tot maximaal 5% van de tot dan toe gerealiseerde opdrachtwaarde. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.</p>

2.3. Verzekering

UE 3.	<p>Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst/overeenkomst verzekerd te zijn tegen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 150.000,00 per gebeurtenis en € 300.000,00 per per jaar;- Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 150.000,00 per gebeurtenis en € 300.000,00 per per jaar.
-------	--

2.4. Business Etiquette

Eis 3.	<p>Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 4 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst/overeenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.</p>
--------	---

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen overeenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer(s) 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.

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.

UE 4.	De ARVODI 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst.
-------	--

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage 8 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 5.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en exclusief BTW .
Eis 6.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad.
Eis 7.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 8.	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 9.	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's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 10.	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 11.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) Euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 12.	In het Prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijver zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
Eis 13.	<p>De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 januari 2024. Na deze datum worden de prijzen jaarlijks, en voor het eerst met ingang van 1 januari 2024, aangepast met de jaarmutatatie DPI van de tabel "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, J Informatie en communicatie" of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatatie gehanteerd van het tweede kwartaal in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. 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 prijswijziging wordt minimaal 31 dagen voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 november schriftelijk meegedeeld door de contractmanager van de opdrachtgever. Na schriftelijke mededeling door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.</p>

UE 5. De facturering vindt plaats op de in de raamovereenkomst beschreven manier.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

4.2.1. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als overheid 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 \(helpdesk-efactureren.nl\)](https://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 Ansluiten 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 6.	De 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 7.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.
UE 8.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de opdrachtnemer. Deze inkooporder, in combinatie met een het opdrachtnummer dat is toegewezen vanuit het toerbeurtsysteem, geldt als opdrachtbevestiging tot levering van de dienst door opdrachtnemer.

UE 9.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
UE 10.	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 11.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
UE 12.	Opdrachtnemer factureert pas na oplevering van elke podcast en de schriftelijke goedkeuring ervan door opdrachtgever, tenzij in de nadere overeenkomst een andere factureringsafspraken is vastgelegd.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

5.1. Algemene eisen

UE 13.	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 14.	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 15.	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 offerteverzoek van opdrachtgever.
UE 16.	Opdrachtgever kan een nadere overeenkomst te allen tijden opzeggen. opdrachtgever is hierover geen uitleg verschuldigd aan opdrachtnemer. Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt afrekening plaats op basis van de door de opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van de onderhavige Opdracht verrichte Diensten.
UE 17.	Opdrachtnemer levert alle Opdrachten af binnen 2 werkdagen na opname, tenzij in de nadere overeenkomst met opdrachtgever hiervan wordt afgeweken. Alleen in geval van meerwerk kan hiervan worden afgeweken. Op meerwerk is voorts artikel 16 van de Arvodi-2018 van toepassing.
UE 18.	Na afronding van een nadere Opdracht worden alle bijgehorende documenten opgeleverd aan opdrachtgever en ook gedocumenteerd door opdrachtnemer.
UE 19.	<p>De definitieve versies van de op te leveren producten worden in de rijksmediatheek geplaatst volgens de rijksmediatheek standaarden en bijhorende meta data. Opdrachtnemer krijgt na gunning een account voor de Rijksmediatheek en heeft dan ook inzicht de actuele richtlijnen/standaarden.</p> <p>Op dit moment geldt het onderstaande.</p> <p><u>Podcasts:</u> .mp3</p> <p><u>Bron- en archiefbestanden:</u> .mp4 1.920 x 1.080 .mxf 1.920 x 1.08</p> <p><u>Webversies:</u> .webm 1.280 x 720 .mp4 1.280 x 720</p> <p><u>Video stills & audio:</u> .mp3 <u>Ondertiteling:</u> .srt <u>Uitgeschreven tekst:</u> .txt</p>
UE 20.	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.
UE 21.	Opdrachtnemer werkt met de in de branche meest gebruikelijke softwarepakketten. opdrachtgever geeft geen vergoedingen voor de aanschaf of het gebruik van softwarepakketten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht.
UE 22.	Opdrachtnemer werkt, indien aanwezig en door opdrachtgever verstrekt, met formats en/of sjablonen van opdrachtgever.

UE 23.	<p>Opdrachtnemer baseert de uitvoering op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de Rijkshuisstijl basiselementen (https://www.rijkshuisstijl.nl/basiselementen); - het creatieve concept; - eventuele briefing. <p>En aanvullend, specifiek voor DG Belastingdienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bijlage 1a. Belastingdienst merkgids; - Bijlage 1b. Tone of voice en communicatierichtlijnen - Bijlage 1c. Bijlage 1c. Richtlijnen inclusief taalgebruik <p>Als opdrachtnemer op eigen initiatief met (andere) voorstellen komt dan beargumenteert opdrachtnemer dit bij het versturen van het de podcast aan opdrachtgever.</p>
UE 24.	Opdrachtnemer is op de hoogte van de relevante en actuele ontwikkelingen rondom productie van podcasts.

5.2. Toegankelijkheid

UE 25.	<p>Voor alle podcasts die voor de Belastingdienst en Douane geproduceerd worden, zowel intern als extern, geldt de toegankelijkheidsverklaring: https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register/430. De toegankelijkheidseisen zoals bepaald door Rijksoverheid zijn te vinden op: https://www.digitoegankelijk.nl/</p>
UE 26.	Om een podcast toegankelijk te maken, is een transcriptie vereist. Dit is een letterlijke, uitgeschreven versie van de inhoud. Opdrachtnemer levert voor elke podcast het transcript aan.

5.3. Voorbereiding opname

UE 27.	Opdrachtnemer zorgt bij elke podcastopname voor een debrief naar de opdrachtgever, en draaiboek voor alle betrokkenen en neemt deze met hen door.
UE 28.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele voorbereiding en coördinatie van de opname en zorgt dat alle benodigde technisch (ondersteunende) middelen, mensen en faciliteiten aanwezig en inzetbaar zijn.
UE 29.	Voorafgaand aan een podcast vindt een kennismaking/briefingsgesprek plaats tussen de presentator/gespreksleider en opdrachtgever.

5.4. Studio-opnamen

Onder studio-opnamen worden opnamen verstaan die worden opgenomen in een professionele studio (eigen studio inschrijver of huur)

UE 30.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot opname in een professioneel ingerichte en representatieve opnamestudio met alle benodigde moderne techniek en moderne apparatuur om een podcast op te nemen.
UE 31.	De opnamestudio bevindt zich op maximaal 50 kilometer rijden (Google Maps) gerekend vanaf Utrecht Centraal Station en op maximaal 15 minuten loopafstand van een NS Station.
UE 32.	De studio heeft de mogelijkheid om met meerdere mensen (tenminste 1 tot 4 personen inclusief host) een podcast op te nemen.
UE 33.	Studio opnamen vinden plaats op werkdagen tussen 9.00 - 17.00 uur.
UE 34.	Opdrachtnemer werkt met moderne apparatuur en audiotechniek. De microfoons en audiosoftware hebben dezelfde standaard als een gemiddelde studio van een landelijke radiozender.

5.5. Thuisopnamen

De aanbestedende dienst wil naast studio opnamen ook thuis opnamen kunnen maken. Onder 'thuis opnamen' worden podcastopnamen verstaan die niet in een professionele studie plaats vinden, maar op een willekeurige externe locatie. Bijvoorbeeld bij iemand thuis of op kantoor van opdrachtgever. Een thuisopname kan betekenen dat een gehele podcast extern (d.w.z. niet in een studio) wordt opgenomen, maar ook dat 1 persoon op afstand deeltneemt aan de podcast.

UE 35.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot het maken van thuisopnamen door opdrachtgever.
UE 36.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig op het door opdrachtgever gewenste locatie aanleveren van alle benodigde apparatuur. Opdrachtnemer levert hierbij tevens een duidelijke schriftelijke instructie aan voor het gebruik van de thuisopname apparatuur en is ook telefonisch bereikbaar tussen 9.00 - 17.00 uur voor eventuele ondersteuning.
UE 37.	De benodigde apparatuur voor het maken van thuisopname is eenvoudig te bedienen of te installeren. Opdrachtnemer houdt er, voor zover dit binnen zijn mogelijkheden ligt, rekening mee dat de laptops van de Belastingdienst en Douane beveiligd zijn. Als dit mogelijk tot ongewenste beperkingen leidt, dan bespreekt opdrachtnemer dit met opdrachtgever.
UE 38.	Een thuisopname met 1 tot 4 personen (host + gasten) op een externe locatie is mogelijk.
UE 39.	Opdrachtnemer haalt de voor de thuisopname benodigde apparatuur binnen 2 werkdagen weer op. Hiervoor rekent hij geen kosten door aan opdrachtgever.
UE 40.	Opdrachtnemer werkt voor het maken van thuisopnamen met moderne apparatuur en audiotechniek. De microfoons en audiosoftware hebben dezelfde standaard als een gemiddelde studio van een landelijke radiozender.

5.6. Conceptontwikkeling

De Belastingdienst en Douane wensen in sommige gevallen dat opdrachtnemer een concept ontwikkeld waarin onder meer de vorm van de podcasts, het aantal afleveringen, de duur en boodschap worden bepaald.

UE 41.	Opdrachtnemer levert op verzoek een concept aan.
UE 42.	Elk te realiseren concept sluit aan bij de bestaande huisstijl van de belastingdienst (huisstijl.belastingdienst.nl)
UE 43.	Conceptontwikkeling wordt uitgevoerd door een ervaren en deskundig persoon.
UE 44.	Een concept bevat ten minste de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> - Doelstelling - Invalshoek - Vorm/type podcast - Aantal afleveringen - Duur aflevering(en) - Type hosting en sprekers - Aantal sprekers - Jingles/muziek - Videoregistratie

- Distributie
- Promotie
- Planning en doorlooptijden
- Kostenraming

5.7. Videosregistratie

Opdrachtgever wenst in sommige situaties een videoregistratie van de podcastopname.

UE 45.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot videoregistratie van de podcast.
UE 46.	Indien opdrachtnemer specifieke wensen heeft ten aanzien van het decor, worden de meerkosten, na schriftelijke goedkeuring en op basis van de daadwerkelijke kosten, in rekening gebracht. Opdrachtnemer biedt op verzoek van opdrachtgever inzicht in de betreffende facturen.
UE 47.	De kosten voor de benodigde middelen en mensen, nabewerking en oplevering zijn in de prijs voor videoregistratie opgenomen.
UE 48.	Voor videoregistratie wordt gebruik gemaakt van moderne techniek en moderne apparatuur.

5.8. Muziek en jingles

UE 49.	Opdrachtnemer levert indien gewenst standaard muziek en jingles, zonder beperkingen aan aantallen en duur.
UE 50.	Voor standaard muziek en jingles uit een algemene database worden geen meerkosten in rekening gebracht.
UE 51.	Indien muziek en/of jingles onderdeel zijn van het vastgestelde concept legt opdrachtnemer ten minste 3 voorstellen voor aan opdrachtgever.
UE 52.	Op dit moment is een Rijkshuisstijl in ontwikkeling voor jingles en muziek. De inzet van muziek en jingles moet voldoen aan de Rijkshuisstijl voor jingles en muziek, zodra deze beschikbaar is gesteld aan opdrachtnemer.
UE 53.	Opdrachtnemer kan niet worden

5.9. Presentatie/gespreksleiding

UE 54.	Opdrachtnemer heeft de beschikking over een diverse en brede groep aan podcastpresentatoren/-leiders waar opdrachtgever een keuze uit kan maken.
UE 55.	Opdrachtnemer stelt op verzoek ten minste 2 podcastpresentatoren/-leiders voor aan opdrachtgever.
UE 56.	Indien gewenst kan de Belastingdienst/Douane voor het onderwerp zelf een podcastpresentatoren/-leiders aanleveren.
UE 57.	Kosten voor presentatie/gespreksleiding worden alleen op nacalculatie en na akkoord van opdrachtgever in rekening gebracht.

5.10. Editing/montage

UE 58.	De opdrachtnemer zorgt voor de gehele montage van de podcast(serie), inclusief muziek, jingle's en evt. voiceover. Het editen en de montage wordt verzorgd door een vakspecialist van opdrachtnemer die in bezit is van relevante ervaring en opleiding.
UE 59.	

UE 60.	Per podcast bepaald de opdrachtgever het interne accorderingsproces en stemt dit af met opdrachtnemer.
UE 61.	Opdrachtnemer levert podcasts aan in .mp3 formaat.

5.11. Vindbaarheid, distributie en promotie

UE 62.	Opdrachtnemer levert op verzoek advies o.a. ten aanzien van vindbaarheid, distributie en promotie van podcasts van opdrachtgever.
UE 63.	Opdrachtnemer promoot externe podcasts indien gewenst via de eigen socials. Ten minste LinkedIn, Twitter, Facebook en Instagram (keuze afhankelijk van doelgroep).
UE 64.	Opdrachtnemer zorgt - indien gewenst - voor distributie van externe podcasts naar alle gangbare podcastplayers, zoals Spotify, Google, Apple, Soundcloud. Distributie wordt per Opdracht bepaald.

5.12. Luisteroptimalisatie

UE 65.	<p>Opdrachtnemer monitort elke, voor externe doelgroep bedoelde, individuele podcast (aflevering) en rapporteert dit. Dat wil zeggen dat opdrachtnemer objectief het volgende meet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luisterfrequentie van de podcast; - Luisterduur van de podcast; - Doelgroepsegmentatie van de podcast; <p>Opdrachtnemer monitort gedurende een vooraf afgesproken periode en rapporteert op de afgesproken datum. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever vooraf over de kosten.</p>
--------	---

5.13. Personeel

UE 66.	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 opdrachtnemer.
UE 67.	<p>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.</p> <p>Wanneer de samenwerking blijvend niet naar wens verloopt kan opdrachtgever, zonder schadeloos te zijn jegens opdrachtnemer, verzoeken tot vervanging van één of meer van de medewerkers van opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen.</p>
UE 68.	Opdrachtnemer zal bij vervanging van medewerkers op podcasttrajecten voor opdrachtgever streven naar een vervanger die op gelijkwaardig niveau functioneert. Vervanging kan alleen plaatsvinden met instemming van opdrachtgever.
UE 69.	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).

5.14. Opdrachtverstrekking

UE 70.	Opdrachten worden verstrekt door middel van een nadere overeenkomst zoals weergegeven in bijlage 3 van het Beschrijvend document.
UE 71.	Indien opdrachtnemer herhaaldelijk niet kan leveren, dan gaat opdrachtgever met de betreffende raamcontractant in gesprek. Als dit niet tot verandering leidt dan kan opdrachtnemer in gebreke worden gesteld.
UE 72.	Opdrachten worden uitgevoerd op basis van ingevuld briefingsformulier, eventueel aangevuld met een mondeling toelichting. Het briefingsformulier wordt na gunning opgesteld in overleg met de raamcontractanten, CDC Belastingdienst en Douane.

5.15. Contractmanagement

De Belastingdienst voert tijdens de looptijd contractmanagement op de afgesloten overeenkomst uit. De contractmanager gaat structureel in overleg met de Aanbieder(s) over de gemaakte afspraken uit de overeenkomst en de ontwikkelingen binnen de markt voor Podcasts. De Belastingdienst beoordeelt de Aanbieder(s) periodiek op onderstaand onderwerp:

Bedrijfsvoering

Om inzicht te krijgen in de bedrijfsvoering en de algehele voortgang voert opdrachtgever periodiek overleg met inschrijvers. Op basis van het belang voor opdrachtgever en omvang kan de frequentie van dit overleg variëren. Onderwerpen van dit overleg kunnen zijn:

- Algemene samenwerking
- Contractafspraken
- Kosten, omzet en winstontwikkeling
- Social return
- Klachten
- Innovatie

De contractmanager maakt na gunning afspraken over vormgeving van het overleg en de overlegfrequentie.

Naleven contract

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om inschrijver aan te spreken bij het herhaaldelijk niet voldoen aan de afspraken in het contract, het niet behalen van resultaten of het niet nakomen van gemaakte afspraken tijdens het periodiek overleg. Indien aan de orde zal inschrijver schriftelijk op de hoogte worden gesteld van eventuele tekortkomingen en volgt zo nodig een ingebrekestelling of een ordegesprek als bedoeld in de overeenkomst.

5.16. Rapportage en overleg

UE 73.	<p>Opdrachtnemer stuurt 2 keer per jaar een overzicht met alle onderhanden en opgeleverde opdrachten van het afgelopen half jaar met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - naam en omschrijving project; - projectreferentie - datum van opdrachtverstrekking; - actuele status - overeengekomen/gerealiseerde datum van oplevering; - contactpersoon bij opdrachtnemer en opdrachtgever. <p>Het overzicht vormt tevens de basis voor een te voeren halfjaarlijks gesprek tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Opdrachtgever neemt het initiatief voor het voeren van een kwartaalgesprek.</p>
--------	--

UE 74.	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.
UE 75.	<p>Opdrachtnemer levert kosteloos volledige medewerking aan een periodiek beoordelingsgesprek over het nakomen van de contractafspraken op een door opdrachtgever gewenste locatie.</p> <p>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.</p>

5.17. Klachtenafhandeling

UE 76.	<p>Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden binnen de organisatie van de opdrachtnemer.</p> <p>Klachten kunnen door deelnemers rechtstreeks bij opdrachtnemer worden ingediend of via de contactpersoon van opdrachtgever. Indien een klacht rechtstreeks bij opdrachtnemer wordt ingediend, wordt de contactpersoon van opdrachtgever binnen één (1) werkdag geïnformeerd.</p> <p>Voor alle klachten geldt dat de oplossing binnen zeven (7) werkdagen, na melding van een klacht, moet zijn gerapporteerd aan contactpersoon van opdrachtgever. Hierbij wordt vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe wordt voorkomen dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is pas opgelost als de contactpersoon van opdrachtgever de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.</p> <p>Opdrachtnemer zal onmiddellijk aan de opdrachtgever rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst.</p>
UE 77.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de deelnemers en/of opdrachtgever staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.

5.18. Informatiebeveiligingseisen

UE 78.	In het kader van de uitvoering van de te sluiten raamovereenkomst, garandeert opdrachtnemer de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) voldoet en de bescherming van de Betrokkene is gewaarborgd.
UE 79.	Op verzoek van opdrachtgever kan van al het personeel van opdrachtnemer dat wordt ingezet bij een nadere Opdracht een getekende geheimhoudingsverklaring worden gevraagd conform bijlage 7. Na een verzoek daartoe van opdrachtgever dient opdrachtnemer deze verklaringen binnen 24 uur te kunnen overleggen. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de raamovereenkomst van kracht.