



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de Opdracht

Behorende bij:
Openbare aanbesteding met kenmerk IUC22-621

*Belevingsonderzoek Belastingdienst (Fiscale monitor),
Toeslagen (NNTB) en Douane (Douane Monitor)*

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>Social return.....</i>	4
2.4. <i>Verzekering</i>	6
2.5. <i>Business Etiquette.....</i>	6
2.6. <i>Geheimhouding.....</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 factureren (EBF).....</i>	9
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	11
5.1. <i>Algemene eisen.....</i>	11
5.2. <i>Kwalitatieve eisen aan personeel van Opdrachtnemer</i>	11
5.3. <i>Eisen aan het panel</i>	12
5.4. <i>Eisen aan de onderzoeksmethoden</i>	12
5.5. <i>Eisen aan de uitvoering van het onderzoek.....</i>	12
5.6. <i>Rapportage en resultaten</i>	13
5.7. <i>Eisen aan informatiebeveiliging en privacy.....</i>	13
5.8. <i>Overdracht gegevens.....</i>	13
5.9. <i>Contractmanagement, evaluatie en managementinformatie.....</i>	14

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare aanbesteding Belevingsonderzoek. 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".

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle in dit document opgenomen eisen. De volgende twee soorten eisen worden in dit document onderscheiden:

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 raamovereenkomst 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. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen in dit document 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>Opdrachtnemers 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 Opdrachtnemers, 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 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 overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.3. 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 Opdrachtnemer 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.

Opdrachtgever raamt de waarde van de voor de duur van de raamovereenkomst voorgenomen opdrachten in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW. De Aanbestedende dienst neemt in deze procedure daarom 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.

Meer over sociale return kunt u lezen op de volgende website:

<https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaaminkopen/mvi-thema-s/social-return/social-return-toegelicht>.

Eis 2.	Inschrijver gaat met het indienen van zijn Inschrijving akkoord met hetgeen beschreven is 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 uitgegaan dat minimaal 5% van de aanneemsom wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de Opdracht.
UE 2.	Opdrachtgever evalueert jaarlijks met Opdrachtnemer de resultaten met betrekking tot social return. Tijdens het jaarlijks overleg met Opdrachtnemer worden o.a. de volgende zaken besproken: <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>De hier geëiste gegevens maken deel uit van de rapportage inzake social return die de contractmanager jaarlijks van Opdrachtgever wil ontvangen.</p>
UE 3.	Wanneer op basis van het evaluatiegesprek blijkt dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst twee keer achter elkaar niet het percentage haalt, zoals genoemd als verplichting in UE1, kan de Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: <ol style="list-style-type: none"> a) Stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer. b) Stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot de minimale inzet op social return door de Opdrachtnemer.
UE 4.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE1 kan Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die 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 UE1 buiten de schuld van 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 met betrekking tot eventuele niet-toerekenbaarheid rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.

2.4. Verzekering

UE 5. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen:

- Beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per jaar;
- Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per jaar;

Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de voor de Opdracht in aanmerking komende Opdrachtnemer bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij definitieve gunning af te sluiten.

2.5. Business Etiquette

Eis 3. 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 dat kennis heeft genomen van dit document.

2.6. Geheimhouding

Opdrachtnemer conformeert zich tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst aan geheimhouding door bij definitieve gunning de Geheimhoudingsverklaring (bijlage 2d) te ondertekenen.

Eis 4. Inschrijver gaat met het indienen van zijn Inschrijving akkoord met de in bijlage 2d van het Beschrijvend document opgenomen concept Geheimhoudingsverklaring met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 en bijlage 2c van het Beschrijvend document opgenomen concept raamovereenkomst en concept nadere overeenkomst worden - alvorens deze door Opdrachtnemer worden ondertekend - door Opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 5.	Inschrijver gaat met het indienen van zijn Inschrijving akkoord met de in bijlage 2 en bijlage 2c van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de concept Raamovereenkomst (incl. bijlagen) en concept nadere overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

3.1. Algemene voorwaarden

De Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI 2018) zijn van toepassing op de Raamovereenkomst en de te sluiten nadere overeenkomsten en is als bijlage 2a bij het Beschrijvend document meegestuurd.

Eis 6.	Inschrijver gaat met het indienen van zijn Inschrijving akkoord met de in bijlage 2a van het Beschrijvend document opgenomen ARVODI-2018 met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	--

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 7.	Inschrijver gaat met het indienen van zijn Inschrijving 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 C van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 8.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en exclusief BTW .														
Eis 9.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad.														
Eis 10.	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 de aanbestedende dienst.														
Eis 11.	Het Prijzenblad bevat op alle gevraagde onderdelen een prijs (met uitzondering van de kolom "Vaste kosten per meting", deze is optioneel) waarbij Inschrijver posten toe kan voegen die binnen de omschrijving van de Opdracht passen. Inschrijver biedt verder niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.														
Eis 12.	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 13.	<p>In het Prijzenblad worden uurtarieven gevraagd voor een junior-, medior- en senior onderzoeker. Hiervoor gelden de navolgende opleidings- en relevante werkervaringseisen:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Opleidingsniveau</th> <th>Relevante werkervaring (in jaren)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Junior onderzoeker</i></td> <td>Minimaal een afgeronde HBO-opleiding</td> <td>0 tot 2 jaar relevante werkervaring</td> </tr> <tr> <td><i>Medior onderzoeker</i></td> <td>Minimaal een afgeronde HBO-opleiding</td> <td>Minimaal 2 jaar relevante werkervaring</td> </tr> <tr> <td><i>Senior onderzoeker</i></td> <td>Minimaal een afgeronde HBO-opleiding</td> <td>Minimaal 5 jaar relevante werkervaring</td> </tr> </tbody> </table> <p>De aangeboden uurtarieven in het Prijzenblad (bijlage C) tabblad 1: 'Algemene kosten' maken geen onderdeel uit van de beoordeling prijs.</p>				Opleidingsniveau	Relevante werkervaring (in jaren)	<i>Junior onderzoeker</i>	Minimaal een afgeronde HBO-opleiding	0 tot 2 jaar relevante werkervaring	<i>Medior onderzoeker</i>	Minimaal een afgeronde HBO-opleiding	Minimaal 2 jaar relevante werkervaring	<i>Senior onderzoeker</i>	Minimaal een afgeronde HBO-opleiding	Minimaal 5 jaar relevante werkervaring
	Opleidingsniveau	Relevante werkervaring (in jaren)													
<i>Junior onderzoeker</i>	Minimaal een afgeronde HBO-opleiding	0 tot 2 jaar relevante werkervaring													
<i>Medior onderzoeker</i>	Minimaal een afgeronde HBO-opleiding	Minimaal 2 jaar relevante werkervaring													
<i>Senior onderzoeker</i>	Minimaal een afgeronde HBO-opleiding	Minimaal 5 jaar relevante werkervaring													
UE 6.	De opleidings- en relevante werkervaringseisen (eis 13) dient Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht op verzoek van Opdrachtgever aan te kunnen tonen met curriculum vitae (VT).														
Eis 14.	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 15.	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 het onderzoek, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.														
Eis 16.	Alle geoffreerde prijzen zijn niet irreëel of manipulatief. Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer, als gevolg van miskennen 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>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 17.	<p>De door Inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 januari 2024. Na deze datum worden de prijzen jaarlijks, maar niet eerder dan 1 januari, bijgesteld, en voor het eerst met ingang van 2024, door de contractbeheerder van Opdrachtnemer op basis van het CBS-prijnsindexcijfer "Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfer (2010=100): Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening" of diens opvolger. Hierbij wordt telkens het kwartaalcijfer van het derde kwartaal van het voorafgaande jaar gehanteerd. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee:</p> <p>Tariefwijziging per 1 januari 2024 --> jaarmutaties van 2023 3e kwartaal Tariefwijziging per 1 januari 2025 --> jaarmutaties van 2024 3e kwartaal</p> <p>De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina:</p> <p>https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table</p> <p>De nieuwe prijzen worden afgerond op twee cijfers achter de komma.</p>
---------	---

UE 7.	Facturing vindt elektronisch plaats op één van de in paragraaf 4.2. beschreven manieren.
-------	--

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

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 8.	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 9.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.
UE 10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of 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 raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Algemene eisen

Eis 18.	Inschrijver kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst voorzien in de totale behoefte van de aanbestedende dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document en de bijlagen.
UE 12.	Opdrachtnemer is in staat om de dienstverlening, zoals beschreven in dit document met bijlagen, uit te voeren.
UE 13.	Opdrachtnemer zorgt voor een vast aanspreekpunt en een vaste vervanger als contactpersonen voor de Opdrachtgever. Opdrachtgever hecht veel belang aan continuïteit van de geleverde dienstverlening.
UE 14.	De eindverantwoordelijkheid voor het bereiken van het gewenste resultaat ligt bij Opdrachtnemer. Deze is te allen tijde verantwoordelijk voor de tijdigheid en de kwaliteit van de door Opdrachtnemer op te leveren diensten en voor de inzet van zijn deskundigen.
UE 15.	Indien sprake is van onderaannemerschap blijft Opdrachtnemer het enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever en is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de kwaliteit van de prestaties van de onderaannemer.

5.2. Kwalitatieve eisen aan personeel van Opdrachtnemer

UE 16.	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit met medewerkers die de Nederlandse taal in woord en geschrift (lezen, schrijven, spreken) beheersen.
UE 17.	De mondelinge en schriftelijke contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden plaats in de Nederlandse taal. Documentatie wordt opgeleverd in de Nederlandse taal.
UE 18.	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden voor Opdrachtgever een projectleider onderzoek inzetten die een academische opleiding heeft afgerond en beschikt over minimaal vijf (5) jaar bureauervaring marktonderzoek.
UE 19.	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden (het betreft hier met name werkzaamheden als het ontwikkelen van vragenlijsten (marktonderzoeker en ICT'er), het begeleiden van het veldwerk, het opstellen van de onderzoeksrapportage, het genereren van resultaten) voor Opdrachtgever uitsluitend medewerkers inzetten die minimaal een opleiding op HBO niveau hebben afgerond en beschikken over minimaal vijf (5) jaar relevante werkervaring. Medewerkers die niet over vijf (5) jaar relevante werkervaring beschikken, kunnen uitsluitend voor de uitvoering van de werkzaamheden van Opdrachtgever worden ingezet als zij werken onder supervisie van een medewerker die wel aantoonbaar beschikt over de gevraagde werkervaring
UE 20.	Opdrachtnemer heeft de beschikking over een vervangend projectleider die eveneens aan de in UE 17 gestelde eisen voldoet.
UE 21.	Opdrachtnemer stelt jaarlijks (voor aanvang van de startbespreking), de projectleider en de overige medewerkers voor die de werkzaamheden in dat betreffend jaar zullen uitvoeren.
UE 22.	Opdrachtnemer waarborgt de professionele onafhankelijkheid van haar organisatie en in te zetten projectteamleden, alsook eventueel betrokken derden, ten aanzien van en bij de uitvoering van het onderzoek.

5.3. Eisen aan het panel

UE 23. Ten minste één lid van het projectteam heeft ervaring met de inzet van methoden om moeilijk en makkelijk te bereiken doelgroepen te bereiken.

UE 24. Opdrachtnemer kan voor de uitvoering van de werkzaamheden beschikken over een representatief burger access panel met een omvang van minimaal 20.000 deelnemers. Een representatief burger access panel, zoals in deze eis genoemd, is samengesteld volgens de 'gouden standaard' (MOA/CBS) of een vergelijkbaar ikinstrument.

5.4. Eisen aan de onderzoeksmethoden

UE 25. De vragenlijsten zijn intellectueel eigendom van Opdrachtgever. De gegevens die voor het onderzoek worden verzameld en de resultaten van het onderzoek (zoals de rapportage), worden intellectueel eigendom van Opdrachtgever.

UE 26. Opdrachtnemer benadert geen personen (incl. ZZP'ers) die zich via het onderzoekfilter van de MOA hebben afgemeld voor onaangekondigd telefonisch marktonderzoek (www.onderzoekfilter.nl).

5.5. Eisen aan de uitvoering van het onderzoek

UE 27. Indien gebruik wordt gemaakt van een online vragenlijst dient Opdrachtnemer er voor te zorgen dat het invullen van de vragenlijst via het portaal van Opdrachtnemer, aan een aantal voorwaarden voldoet:

- De vragenlijst moet voor meerdere (minimaal 50) respondenten tegelijkertijd toegankelijk zijn;
- Het systeem moet individuele respondenten in staat stellen het invullen van de vragenlijst te onderbreken en op een later tijdstip met behoud van gegevens met de dezelfde inlogcode voort te kunnen zetten;
- De online vragenlijst mag alleen toegankelijk zijn voor personen die uitgenodigd zijn voor deelname.

UE 28. Voor het doen van uitvragen moet het minimaal mogelijk zijn gebruik te maken van e-mail, sms, hyperlink.

UE 29. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gebruikte hardware en software en het operationeel houden van de vragenlijst.

UE 30. De vragenlijst is mobile responsive.

UE 31. Opdrachtnemer monitort tijdens de uitvoering van een onderzoek de respons van het onderzoek. Indien wordt geconstateerd dat de respons achterblijft treft Opdrachtnemer respons verhogende maatregelen.

5.5.1. Helpdesk tijdens uitvoering van het onderzoek

UE 32. Voor vragen van respondenten betreffende de technische werking (verstoringen en inlogproblemen e.d.), wijzigingsverzoeken en de interpretatie van items en/of stellingen, is Opdrachtnemer op werkdagen (08:00 uur – 17:00 uur) continu bereikbaar.

UE 33. De oplossing dient binnen 48 uur door Opdrachtnemer gerealiseerd te zijn.

UE 34. Een ieder die contact opneemt met de helpdesk van Opdrachtnemer dient klantvriendelijk door Opdrachtnemer behandeld te worden.

UE 35. Opdrachtnemer mag in geen enkel geval resultaten verstrekken of uitspraken doen over het onderzoek aan ongeautoriseerde derden, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

UE 36.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien noodzakelijk zo snel mogelijk over de aard en hoeveelheid van de binnengekomen technische vragen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen 24 uur in geval van downtime als gevolg van een storing.
--------	--

5.6. Rapportage en resultaten

De uitvoeringseisen die Opdrachtgever stelt aan de rapportage en resultaten zijn uitgebreid beschreven in bijlage 3 – Werkzaamheden, methodiek en steekproef.

UE 37.	De onderzoeksresultaten en de rapportage(s) die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever levert bevatten geen gegevens die naar een individueel persoon of een onderneming te herleiden zijn en zijn derhalve anoniem.
--------	---

UE 38.	Opdrachtnemer is, om vergelijkingen in de tijd te kunnen maken, in staat en bereid om te werken met SPSS-bestanden en Excel-bestanden in een door Opdrachtgever voorgeschreven structuur.
--------	---

UE 39.	Opdrachtnemer is in staat om vijftien (15) werkdagen na afronding van het veldwerk onderzoek de Excel tabellen rapportage op te leveren.
--------	--

UE 40.	Opdrachtnemer levert de resultaten, alsook de rapportage, van het veldwerkonderzoek aan conform hetgeen beschreven in paragraaf 3 "Eisen aan oplevering resultaten" van bijlage 3 – Werkzaamheden, methode en steekproef.
--------	---

5.7. Eisen aan informatiebeveiliging en privacy

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.

UE 41.	Opdrachtnemer voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving met betrekking tot wettelijke bewaartermijnen, signaleringen, archivering, anonimisering, vernietiging van persoonsgegevens.
--------	---

UE 42.	Opdrachtnemer verklaart dat het de in het onderzoek te gebruiken accespanels voldoen aan de eisen die door de AVG worden gesteld, en verklaart AVG-conform te werken met de bestanden die in het kader van het onderzoek worden gebruikt.
--------	---

UE 43.	Opdrachtnemer borgt dat de gegevens van Opdrachtgever niet in handen van derden komen. Na beëindiging van de onderhavige raamovereenkomst worden alle gegevens en alle gerelateerde informatie over Opdrachtgever - voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht - overgedragen aan Opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever indien gewenst de overdracht en verwijdering kan controleren.
--------	---

UE 44.	Om op een veilige manier bestanden uit te wisselen maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gebruik van het file transfer systeem van de Belastingdienst. Op deze manier kunnen zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer veilig bestanden up- en downloaden via https://filetransfer.belastingdienst.nl/ zonder dat hier software voor hoeft te worden geïnstalleerd. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor een uitnodiging van Opdrachtgever.
--------	--

5.8. Overdracht gegevens

UE 45.	Bij beëindiging van de raamovereenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gezorgd voor een ordentelijke overgang van de Opdrachtnemer naar de nieuwe dienstverlener om de continuïteit van de diensten te waarborgen. Opdrachtnemer is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan een zo soepel mogelijke overdracht. Opdrachtnemer dient deze transitie uit te werken in een plan en zes maanden voor het
--------	---

verstreken van de initiële looptijd* van de raamovereenkomst bij Opdrachtgever in te dienen.

**De initiële looptijd van de raamovereenkomst bedraagt 2 (twee) jaar exclusief verlengingsopties (einddatum 31-12-2024); wat inhoudt dat het plan voor 30-06-2024 moet worden ingediend bij Opdrachtgever door Opdrachtnemer.*

5.9. Contractmanagement, evaluatie en managementinformatie

UE 46. Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van contractmanagement.

5.9.1. Contractmanagement en evaluatie

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de raamovereenkomst uitgevoerd door de contractmanager van SSO O&P. Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren. Dit overleg vindt minimaal één keer per jaar plaats (of wanneer Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet).

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.

UE 47. Opdrachtnemer stelt één vaste vertegenwoordiger aan die autonoom kan handelen bij situaties die de voortgang van het proces in gevaar brengen en die het aanspreekpunt is van Opdrachtgever op operationeel niveau. De accountmanager dient op Werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

UE 48. Opdrachtnemer streeft er naar om wisselingen van de vertegenwoordiger tot een minimum te beperken. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om vervanging voor een vertegenwoordiger te eisen, indien hier om gegronde reden aanleiding voor is.

UE 49. Jaarlijks vindt overleg plaats tussen een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever, waarbij minimaal de volgende zaken besproken worden:

- uitvoering van de raamovereenkomst;
- kwaliteit van de dienstverlening;
- eventuele knelpunten inzake de activiteiten;
- diverse operationele aangelegenheden;
- doorvoeren van eventuele prijsindexacties en contractverlengingen;
- facturatie;
- financiële rapportages en toelichtingen;
- communicatie, klachtenregistratie en -behandeling.

UE 50. Indien de persoon welke het aanspreekpunt is voor Opdrachtgever, afwezig is of uit dienst treedt stelt Opdrachtnemer een vervanger beschikbaar en communiceert dit met Opdrachtgever.

UE 51. Vertegenwoordiger van Opdrachtnemer is op de hoogte van de contractafspraken, heeft een proactieve houding en is in ieder geval op Werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur bereikbaar. De Opdrachtgever kan bij een contactpersoon terecht met vragen, klachten, informatie over aangeschafte of aan te schaffen materialen en met betrekking tot onderhoud.