



Bijlage 1 – Specificatie van de Opdracht

Behorende bij : Europese aanbesteding Eindejaarsgeschenken, IUC22-713
Datum : 21 december 2023
Versie : 1.0

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	4
2.2.1. Social return	4
2.2.2. Duurzaamheid.....	5
2.2.3. Milieucriteria	5
2.3. Verzekering	5
2.4. Business Etiquette	6
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	7
3.1. Algemene voorwaarden	7
3.2. Verwerkersovereenkomst	7
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	8
4.1. Prijsstelling	8
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)	9
4.2.1. Factureren en bestellen	9
Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht.....	10
5.1. Kwalitatieve eisen aan de Opdracht.....	10
5.1.1. Eindejaarsvoucher.....	10
5.1.2. Webwinkel.....	11
5.1.3. Gamification	13
5.1.4. Assortiment eindejaarsgeschenken	14
5.2. Bezorging	16
5.2.1. Eindejaarsvouchers.....	16
5.2.2. Fysieke eindejaarsgeschenken	17
5.3. Retouren	18
5.4. Contractmanagement.....	18
5.4.1. Rapportage.....	18
5.4.2. Communicatie.....	19
5.4.3. Klachten.....	20
5.5. Beveiligingseisen	20
5.6. Informatiebeveiligingseisen	21

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Eindejaarsgeschenken, met kenmerk IUC22-713. 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 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 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 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. 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.

Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- 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

2.2.1. 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 aantal in te zetten uren van de Raamovereenkomst ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de Opdracht.

UE 2. Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever elk jaar in de periode april/mei (tijdens de evaluatie), uiterlijk 15 kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven:

- 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 aantal ingezette uren.

De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.

UE 3. Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de opdrachtgever constateert dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst twee keer achter elkaar niet het percentage haalt zoals is genoemd als verplichting in antwoord op wens 5, kan de opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg:

- a) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer.
- b) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.

UE 4. Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd 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 UE 1 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.

UE 5. Voorafgaand aan het tekenen van de Raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever.

2.2.2. Duurzaamheid

Eis 2. Ieder eindejaarsgeschenk in de webwinkel dient gecertificeerd te zijn met minimaal één (1) (of meerdere) van de 300 keurmerken van Milieu Centraal¹. Zie ook: [Alle categorieën \(keurmerkenwijzer.nl\)](https://www.milieucentraal.nl/keurmerkenwijzer).

Eis 3. Het duurzame eindejaarsgeschenk heeft het juiste keurmerk(en) in de webshop, inclusief foto van het keurmerk(en).

UE 6. De verpakking waarin het eindejaarsgeschenk wordt verzonden, dient duurzaam te zijn. Zie paragraaf 2.1.3 (UE 9 t/m UE 11).

2.2.3. Milieucriteria

UE 7. Het door opdrachtnemer gebruikte verpakkingsmateriaal bestaat uit gerecycled papier.

UE 8. Opdrachtnemer gebruikt geen plastic (of piepschuim) opvulmateriaal voor de verzending van de geschenken en attenties, tenzij dit noodzakelijk is om breuk te voorkomen. In dat geval wordt BPA-vrij, bio-plastic of gerecycled plastic gebruikt.

UE 9. Opdrachtnemer garandeert dat van de fysieke eindejaarsgeschenken de secundaire/tertiaire verpakkingsmaterialen van gerecycled materiaal is.

UE 10. Opdrachtnemer garandeert, binnen het eigen logistieke proces, de herbruikbaarheid en recycling van verpakkingen en restmaterialen van de fysieke eindejaarsgeschenken.

UE 11. Opdrachtnemer zorgt binnen het eigen logistieke proces het inzamelen en recyclen van verpakkingen en restmaterialen van de fysieke eindejaarsgeschenken.

UE 12. De opdrachtnemer dient alle geschenken en attenties dusdanig te verpakken dat de inhoud ongeschonden op het afleveradres aankomt, terwijl er zo min mogelijk verpakkingsmateriaal gebruikt wordt, er zo min mogelijk omdoen worden gebruikt en het geschenk zo klein mogelijk wordt verpakt.

UE 13. De door de opdrachtnemer aangeboden eindejaarsgeschenken voldoen in alle opzichten aan de in Nederland en Europese geldende overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

2.3. Verzekering

UE 14. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 20 ARIV-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid) met een minimale dekking van € 5.000.000,- per contractjaar en € 3.000.000,- per gebeurtenis.

¹ Milieu Centraal geeft informatie over zo'n 300 keurmerken voor milieu, dierenwelzijn en/of mensenrechten en arbeidsomstandigheden (mens).

2.4. Business Etiquette

Eis 4.	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.
--------	---

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

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

UE 15. De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen Raamovereenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

3.1. Algemene voorwaarden

Eis 6. De ARIV 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 ARIV 2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

Eis 7. 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 ARIV 2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

3.2. Verwerkersovereenkomst

Eis 8. 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 bij het Beschrijvend document meegestuurd.

UE 16. Een verwerkersovereenkomst is alleen vereist indien de opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever persoonsgegevens moet verwerken, dus een expliciete opdracht voor het verwerken van persoonsgegevens namens de opdrachtgever.

UE 17. Opdrachtnemer is (deels) verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in AVG. Opdrachtnemer borgt dat op afdoende wijze aan de verplichtingen van een verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG wordt voldaan en treft hiervoor alle noodzakelijke (technische en organisatorische) maatregelen. Voor de verwerkingen waarbij Opdrachtnemer kwalificeert als verwerker wordt in het bijzonder aandacht verwacht voor uit die hoedanigheid voortvloeiende verplichtingen.

UE 18. Opdrachtnemer meldt datalekken (inclusief oorzaak en consequenties voor Deelnemer) direct nadat een datalek is geconstateerd aan Melddesk datalekken Belastingdienst via 088-1588 888 en per e-mail naar melddesk.datalekken.belastingdienst@belastingdienst.nl, neemt adequaat maatregelen en zorgt voor adequate terugkoppeling nadat de maatregelen zijn doorgevoerd en het risico is gemitigeerd.

UE 19. Opdrachtnemer en opdrachtgever sluiten, voor zover van toepassing een verwerkersovereenkomst, waarin nadere afspraken worden gemaakt over andere inbreuken op de beveiliging, de wijze van inzet van eventuele sub-verwerkers, vernietigen van gegevens en afhandeling van rechten van betrokkenen.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage 13 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 9.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en exclusief BTW .
Eis 10.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad.
Eis 11.	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 12.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 13.	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 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.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 16.	De geoffreerde prijzen voor gamification zijn vast van tot en met 6 juni 2026. De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 6 juni 2026. Na deze datum kunnen op verzoek de prijzen voor gamification jaarlijks per 6 juni, en voor het eerst met ingang van 2026, worden aangepast met de jaarmutatatie van maximaal 5,0% per jaar. Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum, dus telkens vóór 06 mei, schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van de opdrachtgever. De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring 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.
UE 20.	Indien de Raamovereenkomst (bijlage 2) na de initiële looptijd verlengd wordt, dan kan er per verlengingsoptie geïndexeerd worden op gamification, waarbij geldt dat er voor ieder verlengingsjaar met maximaal 5,0% mag worden geïndexeerd. Met betrekking tot de Eindejaarsvouchers kan er niet geïndexeerd worden, aangezien het te besteedde bedrag per medewerker beleidsmatig is vastgesteld op € 60,00 inclusief btw en alle bijkomende kosten voor de komende vier (4) jaren.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)

4.2.1. Factureren en bestellen

UE 21. De bestelwijze dient plaats te vinden via een webwinkel (aangesloten op het Belastingdienst platform en het platform van het Ministerie van Financiën), welke gedurende het jaar in de periode 7 december t/m 30 maart 'open' en gedurende de periode 1 april t/m 6 december 'dicht' wordt gezet.

UE 22. De facturering vindt plaats op de in de Raamovereenkomst beschreven manier.

UE 23. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

UE 24. De facturering dient in maximaal drie (3) termijnen verzonden te worden:

1. Factuur 1 implementatiekosten: achteraf na afronding implementatie.
2. Factuur 2 verzilvering Eindejaarsvouchers periode december: achteraf in de eerstvolgende maand (januari).
3. Factuur 3 verzilvering Eindejaarsvouchers periode januari t/m maart: achteraf in de eerstvolgende maand (april).

UE 25. De facturen 2 en 3 zijn voorzien van een btw overzicht/categorie overzicht van de geleverde eindejaarsgeschenken, inclusief aantal:

- Omschrijving btw percentage
- Aantal punten/ waarden
- Exclusief btw
- Inclusief btw
- Totaalbedrag

UE 26. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.

UE 27. Opdrachtnemer start direct na de definitieve gunning het aansluitproces op E-factureren via één van de door de opdrachtgever voorgeschreven manieren voor E-factureren en informeert de opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op E-factureren.

UE 28. De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemer voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

5.1. Kwalitatieve eisen aan de Opdracht

5.1.1. Eindejaarsvoucher

Eis 17.	De verpakking van de Eindejaarsvoucher dient het officiële logo van het Ministerie van Financien te bevatten. Deze is voor alle deelnemende dienstonderdelen gelijk.
UE 29.	Eindejaarsvouchers mogen alleen in fysieke vorm worden aangeboden. Digitale vouchers zijn niet toegestaan.
UE 30.	De verpakking van de Eindejaarsvoucher is niet groter dan A4 formaat.
UE 31.	De verpakking mag een doos zijn mits deze door de brievenbus past (brievenbuspakket).
UE 32.	De Eindejaarsvoucher en/of doos dienen uit gerecycled materiaal te bestaan en dienen tevens weer recyclebaar te zijn.
UE 33.	De Eindejaarsvoucher heeft een gegarandeerde waarde gelijk aan het op het Eindejaarsvoucher vermelde bedrag (€ 60,00) en behoudt deze waarde gedurende de volledige geldigheidsduur.
UE 34.	Inschrijver garandeert dat het totaalbedrag van de Eindejaarsvoucher in delen kan worden besteed, zolang het één (1) bestelling betreft op hetzelfde tijdstip.
UE 35.	Opdrachtnemer moet in staat zijn om bij het uitvoeren van de Opdracht minimaal één (1) tot mogelijk maximaal vier (4) soorten Eindejaarsvouchers aan te bieden waarmee het eindejaarsgeschenk besteld kan worden, indien er door opdrachtgever wordt besloten wanneer elke DG (DG Belastingdienst, DG Douane, DG Toeslagen en Ministerie van Financiën) over moeten gaan naar een eigen Eindejaarsvoucher.
UE 36.	In aanvulling op UE 35 geldt er een gezamenlijke Eindejaarsvoucher voor het kerndepartement van het Ministerie van Financiën en voor de Belastingdienst, Toeslagen en Douane.
UE 37.	De Eindejaarsvoucher wordt jaarlijks opnieuw door opdrachtnemer ontworpen en uiterlijk per 1 september (jaarlijks) ter beoordeling en goedkeuring aan de opdrachtgever voorgelegd.
UE 38.	Het bedrag van de Eindejaarsvouchers dient ieder jaar vóór 7 december van dat jaar geactiveerd te zijn door opdrachtnemer.
UE 39.	Voordat opdrachtnemer de Eindejaarsvouchers verstuurt, dient hij van opdrachtgever goedkeuring te ontvangen.
UE 40.	Indien de besteller niet het volledige bedrag van € 60,- inclusief btw gebruikt, wordt het resterende bedrag niet gefactureerd door opdrachtnemer.

5.1.2. Webwinkel

- Eis 18. Alle handelingen in de webwinkel (behalve de betaling en levering van het eindejaarsgeschenk) die nodig zijn om een bestelling te kunnen plaatsen moeten ten tijde van de beoordeling van de inschrijving kunnen worden uitgevoerd. Voor de handelingen in de webwinkel die niet in de webwinkel kunnen worden beoordeeld (bijvoorbeeld de bevestigingse-mail), dient een .pdf document met duidelijke afbeeldingen te worden meegestuurd met bij de inschrijving.
- Eis 19. De webwinkel van inschrijver dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Dit geldt ook voor een eventuele 'shop in shop'.
- Eis 20. De besteller dient na het plaatsen van de bestelling een bevestiging te ontvangen per e-mail. De inhoud van deze e-mail maakt onderdeel uit van de beoordeling van de webwinkel.
- Eis 21. De foto's van de eindejaarsgeschenken moeten kunnen worden uitvergroot op het scherm van normaal naar groot formaat, zodat deze met het blote oog (zonder hulpmiddelen) zichtbaar zijn.
- Eis 22. De eindejaarsgeschenken dienen overzichtelijk en met duidelijke foto's te worden weergegeven in de webwinkel.
- Eis 23. Bij de aangeboden eindejaarsgeschenken dient het verhaal achter het product en een extra foto te worden getoond, welke informatie weergeeft waarom het een duurzaam eindejaarsgeschenk is.
- Eis 24. Bestellers moeten op de webshop van inschrijver inzicht hebben in de waarde/punten van de geactiveerde Eindejaarsvoucher.
- Eis 25. De webwinkel beschikt minimaal over de volgende functionaliteiten:
- Zoekfunctie
 - Sorteervuncties
 - Voorraadindicator
 - Levertijden
 - Klachten-/contactformulier waarmee bestellers informatie op de webshop kunnen vinden.
- Eis 26. De benoemde functionaliteiten in Eis 25 zullen zowel op de homepagina als overige pagina's van de webwinkel duidelijk zichtbaar aanwezig te zijn.
- Eis 27. Inschrijver dient een website met bestelapplicatie (webwinkel) beschikbaar te hebben waarop alle bestellers kunnen inloggen en een keuze kunnen maken uit de verschillende aangeboden eindejaarsgeschenken.
- Eis 28. Gedurende de bestelperiode wordt besteld met een vrij invulbaar adresveld, waarin de besteller een bezorgadres kan opgeven.
- Eis 29. De door de aanbestedende dienst aangeleverde (opgenomen en bewerkte) videoboodschap wordt door inschrijver in het voorwoord van de (betreffende) webwinkel geplaatst.
- De duur van deze video bedraagt maximaal 2,5 minuut, opgeleverd in bestandsindeling MP4 en thumbnail. Opdrachtgever zal de gewenste bestands grootte in overleg met opdrachtnemer aanleveren.

Eis 30.	Het door de aanbestedende dienst aangeleverde video boodschap en een voorwoord van de Secretaris Generaal, dient inschrijver op de homepage van de webwinkel te plaatsen.
UE 41.	Opdrachtnemer biedt bij het uitvoeren van de Opdracht minimaal twee (2) webwinkels aan, waarmee het eindejaarsgeschenk besteld kan worden. De inhoud van deze webwinkels is gelijk, maar het Ministerie van Financien en Belastingdienst, Douane, Toeslagen hebben aparte bestelsystemen.
UE 42.	In aanvulling op Eis 30 geldt dat de tekst (van het voorwoord) jaarlijks vóór 1 november van het betreffende jaar door opdrachtgever wordt aangeleverd bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft hiervoor het maximale aantal leestekens door aan de opdrachtgever.
UE 43.	In aanvulling op Eis 30, mag opdrachtnemer hier geen (extra) kosten voor in rekening brengen.
UE 44.	Opdrachtnemer zal jaarlijks drie (3) maanden voor het openen van de webwinkel het volgende opleveren aan beide contractmanagers van opdrachtgever: - Definitieve lijst met aan te bieden eindejaarsgeschenken, inclusief de huidige consumentenprijs en EAN-codes. - Een overzicht van het eindejaarsgeschenk assortiment, waarbij voor het eerste jaar geldt dat hij gelijk is aan het assortiment van inschrijving. - Een overzicht van het eindejaarsgeschenk assortiment, waarvan 25,0% van het nieuwe eindejaarsgeschenk assortiment duidelijk zichtbaar is.
UE 45.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij het openen van de webwinkel op 7 december 2024, de eindejaarsgeschenken welke gedurende de inschrijving (als onderdeel van de Europese aanbestedingsprocedure) getoond zijn op test webwinkel, aanwezig zijn in de webwinkel. Mocht dit door overmacht niet mogelijk zijn, dan dient er bij opdrachtgever akkoord te worden gevraagd voor een alternatief.
UE 46.	De webwinkel dient jaarlijks vanaf 1 december tot 31 maart, 24-uur per dag en 7 dagen per week (24/7), beschikbaar te zijn voor bestellers om hun bestellingen te kunnen plaatsen. Hierbij dient opdrachtnemer de piekbelasting, die ontstaat nadat de Eindejaarsvoucher is verzonden, goed te hebben afgedekt.
UE 47.	Het staat opdrachtnemer vrij om de eindejaarsgeschenken zelf te rubriceren of in te delen naar bepaalde thema's, waarbij opdrachtnemer minimaal zeven (7) thema's hanteert.
UE 48.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het benodigde onderhoud aan de webwinkel wordt gepleegd en dat de website, via welke de webwinkel toegankelijk is voor de bestellers, in de lucht blijft.
UE 49.	In aanvulling op UE 48 geldt dat het onderhoud aan de webwinkel, waardoor deze tijdelijk uit de lucht is, dient plaats te vinden op tijden (daluren) wanneer er weinig bestellers inloggen in de webwinkel.
UE 50.	In het geval dat de webwinkel om welke reden dan ook ongepland (tijdelijk) uit de lucht is, dient opdrachtnemer dit onmiddellijk aan opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer zal er in dit geval alles aan doen om de webwinkel zo snel mogelijk online te krijgen.
UE 51.	In aanvulling op UE 50 geldt dat opdrachtnemer garandeert dat de webwinkel nooit langer dan vier (4) uur offline is, gedurende 48 uur.
UE 52.	Opdrachtnemer dient over een alternatieve bestelprocedure te beschikken voor eventuele gevallen waarin de webwinkel door voorziene of onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is of in incidentele gevallen een besteller niet via de internetapplicatie kan bestellen.

UE 53. Opdrachtnemer dient een betrouwbare en stabiele webwinkel aan te bieden, met een minimale beschikbaarheidsgraad van 98,0%.

UE 54. Eventuele 'uitverkochte' producten dienen binnen vier (4) uur uit de webwinkel te worden verwijderd, rekening houdend met de openingstijden van de opdrachtnemer.

UE 55. Gedurende het bestelproces is het telefoonnummer van de klantenservice van opdrachtnemer duidelijk zichtbaar in het scherm van de webwinkel.

UE 56. Besteller kan in de webwinkel zelf de gewenste waarde van de digitale cadeaukaart kiezen.

UE 57. De webwinkel moet voor bestellers zowel bereikbaar zijn vanaf de laptop als vanaf mobiele devices zoals Ipad en mobiele telefoon, en zowel vanuit het netwerk van de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën als daarbuiten.

UE 58. De gebruikersinterface moet voor ieder device gebruiksvriendelijk zijn en passen in de eisen van deze tijd.

UE 59. Er is, naast een standaard web browser, geen additionele programmatuur nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteiten van de webwinkel te kunnen gebruiken.

UE 60. De oplossing ondersteunt de vier meest gangbare web browsers. Op het moment van publicatie van de aanbestedingsdocumenten zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari.

UE 61. De oplossing ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de web browser, welke nog actief worden ondersteund door de producent van de web browser.

5.1.3. Gamification

Eis 31. Gamification is in de huisstijl van de aanbestedende dienst (Belastingdienst en Ministerie van Financiën), zie: [Rijkshuisstijl](#).

Eis 32. Gamification is aangesloten op de webwinkel en in Nederlandse taal.

Eis 33. De besteller moet minimaal 60 minuten online actief kunnen zijn op gamification.

Eis 34. Gamification dient aan en uit te kunnen worden gezet door de medewerkers van opdrachtgever.

UE 62. Gamification voldoet ook aan de gestelde uitvoeringseisen zoals deze zijn opgenomen in paragraaf 5.1.2 Webwinkel, UE 57 t/m UE 61.

5.1.4. Assortiment eindejaarsgeschenken

Eis 35. Alle door de inschrijver aangeboden eindejaarsgeschenken dienen in de webwinkel te worden opgenomen ten behoeve van de beoordeling, zoals omschreven in wens 1.3 van het Beschrijvend document. De webwinkel dient volledig ingericht te zijn bij het indienen van de inschrijving tot aan het moment van betaling.

Eis 36. Het aangeboden assortiment bij inschrijving dient in het eerste contractjaar te worden toegepast.

Eis 37. Inschrijver kan zelf bepalen of er wordt gekozen voor een puntensysteem of het toepassen van verschillende waarden, uitgedrukt in Euro.

5.1.4.1. Fysieke eindejaarsgeschenken

Eis 38. Voor fysieke eindejaarsgeschenken geldt dat inschrijver een waarde van tenminste € 10,-, € 20,-, € 30,-, € 40,-, € 50,- en € 60,- inclusief btw en verzendkosten hanteert.

Eis 39. Het assortiment dient minimaal uit 350 fysieke eindejaarsgeschenken met een duurzaam karakter te bestaan (zie ook Eis 2).

Eis 40. In aanvulling op Eis 39: Hiervan is 20,0% in een sociale werkplaats vervaardigd.

Eis 41. Het fysieke eindejaarsgeschenk assortiment dient uit minimaal zes (6) traditionele verspakketten te bestaan:

1. Niet alcoholisch
2. Alcoholisch
3. Halal
4. Vegetarisch
5. Veganistisch
6. Het door de besteller zelf samen te stellen

Eis 42. De verspakketten dienen een houdbaarheidsdatum te hebben van tenminste zes (6) weken na levering.

UE 63. Vanaf 2024 geldt dat de opdrachtnemer jaarlijks, uiterlijk vóór 1 september een voorstel voor het aanbod eindejaarsgeschenken van dat jaar aanbiedt bij opdrachtgever. Dit zal in dezelfde vorm plaatsvinden als omschreven in UE 44.

UE 64. Het fysieke assortiment wordt door opdrachtnemer jaarlijks vernieuwd met minimaal 25,0%.

UE 65. Opdrachtgever heeft het recht eindejaarsgeschenken in het aanbod te weigeren. Indien er door weigering minder dan 350 eindejaarsgeschenken zijn ontstaan doet opdrachtnemer binnen twee (2) weken een ander voorstel.

UE 66. Het is opdrachtnemer toegestaan gebruik te maken van het zogeheten 'shop in shop' principe, welke gelimiteerd wordt tot alleen boeken en tijdschriften. Het gebruik van een 'shop in shop' moet echter wel gebruiksvriendelijk zijn en niet leiden tot problemen in het bestelproces. Bij gebruik van een 'shop in shop' mogen geen (verzend)kosten in rekening worden gebracht. Alle 'shop in shop' bestellingen vallen onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

UE 67. Gedurende de beschikbaarheid van de webwinkel dient te allen tijde minimaal 90,0% van de 350 eindejaarsgeschenken leverbaar te zijn. Wanneer het assortiment vanwege 'uitverkochte' producten onder de grens van 90,0% belandt, dient opdrachtnemer een gelijkwaardig (qua financiële waarde, uitstraling en technische specificaties) of beter alternatief aan te bieden voor de 'uitverkochte' producten.

UE 68. Bij eventuele klachten van bestellers over 'uitverkochte' producten dient de opdrachtnemer direct de opdrachtgever te informeren. Ook wanneer opdrachtnemer voorziet dat de hierboven genoemde 90,0% onhaalbaar blijkt, dient opdrachtgever hierover z.s.m. te worden geïnformeerd.

UE 69. Als er een fysiek eindejaarsgeschenk uitverkocht is, dan wordt er binnen 24 uur en gelijkwaardig eindejaarsgeschenk aangeboden.

5.1.4.2. Digitale cadeaukaarten

Eis 43. Inschrijver biedt minimaal twintig (20) verschillende duurzame digitale cadeaukaarten aan, verspreid over minimaal zeven (7) verschillende thema's.

Eis 44. In aanvulling op Eis 43 moeten de zeven verschillende thema's minimaal bestaan uit: kleding, belevenis, horeca, eten en drinken, klussen, tuinieren en verzorgingsproducten.

Eis 45. Alle digitale cadeaukaarten beschikken over een waarde van tenminste € 10,-, € 20,-, € 30,-, € 40,-, € 50,- en € 60,- inclusief btw.

Eis 46. Alle digitale cadeaukaarten dienen voorzien te zijn van een EGI (Elektronische Geld Instelling) waarborg.

Eis 47. Alle digitale cadeaukaarten dienen in fysieke winkels bij tenminste tien grote steden in Nederland, verspreid te kunnen worden ingediend middels het scannen van de ontvangen digitale barcode.

Eis 48. De digitale cadeaukaarten zijn algemeen en breed inwisselbaar, dit houdt in:

- Minimaal 100 acceptanten
- Inwisselbaar bij bedrijven met een Nederlandse landelijke dekking
- Inwisselbaar bij onlinebestelmogelijkheden

Eis 49. De aangeboden digitale cadeaukaarten moeten 100% gedurende de gehele bestelperiode leverbaar zijn.

UE 70. De initiële geldigheidsduur van de algemene digitale cadeaukaart is minimaal vierentwintig (24) maanden vanaf datum van activering.

UE 71. Opdrachtnemer levert (verzend naar de verstrekte e-mailadressen) de gekozen digitale cadeaukaart(en) op Werkdagen binnen twaalf (12) uur na de ontvangst van de bestelopdracht.

UE 72. Iedere digitale cadeaukaart heeft een gegarandeerde winkelwaarde, welke gelijk is aan het op de cadeaukaart vermelde bedrag, tijdens de minimaal geëiste geldigheidsduur.

UE 73. De gegarandeerde winkelwaarde van de digitale cadeaukaarten is gelijk aan het bedrag(en) dat opdrachtgever heeft betaald voor aanschaf van de betreffende digitale cadeaukaart.

UE 74. De cadeaukaart wordt digitaal geleverd inclusief een lijst met acceptanten en/of deze lijst is online te raadplegen.

5.1.4.3. Goede doelen

UE 75. Opdrachtnemer biedt via haar webwinkel minimaal onderstaande thema's in de volgende door het Centraal Bureau Fondsenwerving goedgekeurde doelen (www.cbf.nl) aan:

1. Kinderhulp
2. Dierenhulp
3. Natuurbescherming
4. Ouderenhulp
5. Ziekenhulp
6. Oorlogshulp
7. Armoedebestrijding

UE 76. In aanvulling op UE 75 geldt dat de opdrachtnemer op basis van bovenstaande zeven (7) thema's voor de goede doelen, ten minste twee (2) goede doelen aanbiedt per thema aan.

In totaal worden er minimaal 14 goede doelen aangeboden.

UE 77. Opdrachtnemer biedt de bestellers de mogelijkheid om de vrij te besteden bedragen/punten aan goede doelen te besteden voor een bedrag oplopend van minimaal € 1,- t/m € 60,- inclusief btw.

UE 78. Opdrachtnemer houdt het aantal donaties aan de verschillende goede doelen bij en verzorgt het uitkeren van de totaalbedragen aan de goede doelen.

UE 79. Opdrachtnemer maakt uiterlijk binnen twee (2) weken na sluitingsdatum (jaarlijks 31 maart) van de webwinkel de bedragen naar de gekozen goede doelen over. Daarnaast overlegt Opdrachtnemer de bewijsmiddelen binnen één (1) maand na overmaking waaruit blijkt dat de bedragen naar de goede doelen zijn overgemaakt.

UE 80. In aanvulling op UE 79 geldt dat opdrachtnemer de bewijsmiddelen overlegt binnen één (1) maand na overmaking waaruit blijkt dat de bedragen naar de goede doelen zijn overgemaakt.

UE 81. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het registreren en afhandelen van de donaties.

5.2. Bezorging

5.2.1. Eindejaarsvouchers

UE 82. Opdrachtnemer garandeert dat de Eindejaarsvouchers jaarlijks uiterlijk op 30 november van dat betreffende jaar op locatie(s) van opdrachtgever zijn afgeleverd.

UE 83. In aanvulling op UE 82, dienen de Eindejaarsvouchers naar huisadressen van de medewerkers van opdrachtgever te worden verzonden. Dit is ongeveer 95,0% van het aantal Eindejaarsvouchers, verspreidt over Nederland.

UE 84. Er zijn jaarlijks twee peildatums voor het aanleveren van huisadressen. De eerste datum zal half november zijn en bevat 98,0% van de huisadressen. De tweede peildatum is na 7 december, zodat ook nieuwe medewerkers die per 1 december in dienst komen een geschenk ontvangen.

UE 85. Indien opdrachtgever er voor kiest om geen Eindejaarsvouchers naar huisadressen te verzenden, dan dienen de Eindejaarsvouchers door (of onder verantwoordelijkheid van) opdrachtnemer bezorgd te worden op diverse kantoorlocaties van opdrachtgever (ongeveer 90 afleveradressen verspreidt over Nederland).

UE 86. Wanneer UE 85 van kracht is dan dienen de Eindejaarsvouchers per 50 stuks/eenheden te worden gebundeld, dit om het uitreiken te faciliteren.

UE 87. Opdrachtnemer houdt een administratie bij waaruit is af te leiden welke Eindejaarsvouchers (volnummers of codes) op de verschillende kantoren zijn afgeleverd en/of welke persoonlijke codes naar welk huisadres zijn gestuurd.

5.2.2. Fysieke eindejaarsgeschenken

Eis 50. De webwinkel moet beschikken over een goed zichtbare 'track & trace mogelijkheid' waarmee de besteller de status van de bestelling kan volgen.

UE 88. Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van:

- Artikelen binnen drie (3) Werkdagen na bestelling op het aangegeven huisadres van 90,0%.
- Artikelen binnen tien (10) Werkdagen na bestelling op het aangegeven huisadres van 95,0%.

Het leverbetrouwbaarheidspercentage wordt berekend als het aantal te laat geleverde bestellingen ten opzichte van het totaal aantal bestelopdrachten.

UE 89. De verzending van de fysieke eindejaarsgeschenken is op risico van opdrachtnemer.

UE 90. De kosten voor bezorging/verzending van de gekozen eindejaarsgeschenken zijn in de prijs van de eindejaarsgeschenken opgenomen. Er kunnen geen aparte bezorg-/ verzendkosten bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

UE 91. Opdrachtnemer is in staat alle bestellingen in heel Nederland (inclusief Waddeneilanden), de aan Nederland grenzende buurlanden, België, Luxemburg, Duitsland en Engeland, als ook de BES-eilanden (Bonaire, Sint Eustatius en Saba) te laten bezorgen op de door medewerkers aangegeven huisadressen.

UE 92. In aanvulling op UE 91 is het aantal bestellers wonend buiten Nederland per juli 2023:

Land	Aantal
België	5
Duitsland	6
Frankrijk	1
Engeland	1
Curacao	2
Antillen	3
Saba	0
Totaal	18

5.3. Retouren

UE 93. Voor foutieve aflevering van bestellingen biedt opdrachtnemer een gratis retouromogelijkheid aan (retourzending aan opdrachtnemer), door middel van het gebruik van een antwoordnummer aan opdrachtnemer.

UE 94. Wanneer fysieke eindejaarsgeschenken niet naar wens zijn of niet functioneren dient opdrachtnemer deze gratis retour te nemen.

UE 95. Opdrachtnemer geeft bestellers die een fysiek eindejaarsgeschenk bestellen (m.u.v. digitale cadeaukaarten en verspakketten) de kans om deze binnen minimaal 14 kalenderdagen kosteloos te retourneren. Mits het fysieke eindejaarsgeschenk volledig in originele staat wordt teruggezonden. Opdrachtnemer dient het voor de werknemer mogelijk te maken een vervangend cadeau te kiezen, welke kosteloos wordt verstuurd.

UE 96. Indien de besteller een artikel retour stuurt mag de besteller voor datzelfde bedrag een nieuw geschenk uitkiezen (inclusief verzendkosten). Indien de besteller geen nieuw geschenk kiest, wordt het resterende bedrag niet gefactureerd.

UE 97. Wanneer een fysiek eindejaarsgeschenk beschadigd wordt afgeleverd bij de besteller of binnen één (1) jaar defect is (en dit niet aan de besteller te verwijten valt), dient deze kosteloos te worden vervangen.

5.4. Contractmanagement

UE 98. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt het contractbeheer en het contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door twee contractmanagers van opdrachtgever (DG Belastingdienst en het kerndepartement Ministerie van Financiën).

UE 99. De contractmanagers zijn primair het in- en externe aanspreekpunt voor opdrachtnemer en voor alles wat in relatie staat tot de Raamovereenkomst.

5.4.1. Rapportage

UE 100. Opdrachtgever verlangt van opdrachtnemer tijdige, betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie. Deze informatie is van belang om contractmanagement gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk te maken.

UE 101. Opdrachtnemer houdt een administratie bij van de afgenomen (daadwerkelijke bestelde en afgeleverde) aantallen en type/soorten eindejaarsgeschenken.

UE 102. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer een rapportage over het aantal verzilverde Eindejaarsvouchers.

UE 103. Opdrachtnemer verstrekt gedurende de bestelperiode (december t/m maart) per maand, in de eerste week van de daaropvolgende maand, een digitale managementrapportage in de vorm van een spreadsheet.

UE 104. In aanvulling op UE 103 bevat de rapportage minimaal de volgende informatie:

- Het aantal afgegeven vouchers, inclusief locatie en persoonsgebonden code (indien naar huisadres verzonden).
- Het aantal verzilverde vouchers en in percentage.
- Het aantal gekozen fysieke eindejaarsgeschenken gespecificeerd per type.
- Het aantal gekozen digitale cadeaukaarten gespecificeerd per thema (zie Eis 44), inclusief bedragen per thema.
- Een overzicht van eindejaarsgeschenken waarbij de levertijd de 3 Werkdagen eis overschrijdt (levertijd = van bestelling tot verzending).
- De ontvangen, afgehandelde en in behandeling zijnde klachten en de wijze waarop deze zijn opgelost.

UE 105. Opdrachtnemer verstrekt (per ieder contractjaar) per eind april een complete digitale managementrapportage aan de contractmanagers van opdrachtgever. Deze managementrapportage bevat minimaal de informatie uit UE 104, aangevuld met de volgende informatie:

- De overgemaakte bedragen aan goede doelen, inclusief een bewijs van overboeking, de datum van overboeking, naam van het goede doel en een kort verslag wat er met dit bedrag is gedaan.
- Het aantal fysieke eindejaarsgeschenken dat besteld is door de bestellers. Een bondig verslag van deze fysieke eindejaarsgeschenken en wat dit voor de desbetreffende opdrachtnemer betekend heeft.
- Lijst met bestelde aantallen digitale cadeaukaarten en de soorten cadeaukaarten die zijn gekozen.
- Het aantal verzilverde vouchers van medewerkers in het buitenland, verdeeld per land.
- Het aantal uitzendkrachten dat een voucher verzilverd heeft.

UE 106. Tijdens de bestelperiode stuurt de opdrachtnemer tweewekelijks een rapportage van de klachten naar opdrachtgever.

UE 107. Opdrachtnemer deelt met opdrachtgever alle algemene verbeteracties ten behoeve van de Opdracht.

UE 108. Na afloop van elke bestelperiode (begin april) volgt een evaluatie op proces, inhoud en relatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

5.4.2. Communicatie

UE 109. Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan, voor opdrachtgever. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.

UE 110. De vaste contactpersoon van opdrachtgever en/of het vervangende aanspreekpunt is volledig op de hoogte van de inhoud van de Raamovereenkomst en deze persoon is bevoegd om bindende afspraken te maken.

UE 111. De vaste contactpersoon (of tijdelijke vervanger) is voor opdrachtgever en haar werknemers op alle Werkdagen van 09.00 uur – 17.30 uur telefonisch en/of per e-mail bereikbaar.

UE 112. Het telefoonnummer, chat en e-mail van opdrachtgever zijn duidelijk zichtbaar zijn op de webwinkel.

UE 113. Opdrachtnemer draagt zorg voor een helpdesk met een bezetting van medewerkers die de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen. Dit om ontvangers van de Eindejaarsvouchers goed te helpen bij het plaatsen van bestellingen, klachten en annuleringen in het systeem.

UE 114. De helpdesk blijft voor medewerkers van opdrachtgever bereikbaar tot één (1) maand na levering van het laatste eindejaarsgeschenk of één (1) maand na sluiting van de webwinkel.

UE 115. De medewerkers van de klantenservice beschikken over inhoudelijke productkennis, zodat vragen en/of klachten over producten van bestellers van opdrachtgever direct kunnen worden afgedaan.

UE 116. In het geval dat de helpdesk voor deze Opdracht niet bij opdrachtnemer zelf is belegd, maar bij een derde wordt uitgevoerd, dient deze helpdesk voor de bestellers over te komen als één geheel met de webwinkel.

5.4.3. Klachten

UE 117.	Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure ingeregeld.
UE 118.	Opdrachtnemer zorgt dat de aangeboden serviceorganisatie dermate is ingericht dat klachten met betrekking tot deze Opdracht zowel telefonisch tussen tenminste 9:00 uur en 17:30 uur op Werkdagen en per e-mail kunnen worden ingediend, besproken en samen gezocht worden naar een oplossing. Opdrachtnemer bevestigt per ommegaande de ontvangen e-mails.
UE 119.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één (1) Werkdag voor het beantwoorden van een vraag. Gesprekken worden door de opdrachtnemer in het Nederlands gevoerd en e-mails worden in het Nederlands beantwoord.
UE 120.	Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd, zullen de betreffende deelnemende diensten en opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken, zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer voordoen.
UE 121.	Opdrachtnemer handelt klachten van opdrachtgever of bestellers voortvarend af en heeft hiervoor een klachtenprocedure ingeregeld. Opdrachtnemer dient klachten binnen twee (2) Werkdagen op te lossen. Bij overschrijding van deze termijn dient opdrachtgever z.s.m. geïnformeerd te worden.
UE 122.	Indien er zich (repeterende) klachten voordoen, zorgt opdrachtnemer ervoor dat er binnen vijf (5) Werkdagen, gerekend vanaf binnenkomst van de eerste klacht een structurele oplossing wordt aangeboden, dan wel zorgt opdrachtnemer ervoor dat er binnen vijf (5) Werkdagen een plan van aanpak ligt om het probleem op te lossen.

5.5. Beveiligingseisen

Eis 51.	De aanbestedende dienst is als overheidspartij gehouden aan de standaarden, zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie. De verplichte standaarden worden toegepast conform het Pas-toe-of-leg-uit-principe (Comply-or-Explain). Inschrijver committeert zich aan het gebruik van de Verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie in relatie tot de oplossing. Het betreft de volgende standaarden (BIO 10.1.1.2, 13.2.2.4, 13.2.3.3, 18.1.5.1). Alleen met nadrukkelijke toestemming van de Belastingdienst kan hier van worden afgeweken. Inschrijver gaat akkoord met het toepassen van wijzigingen op basis van wijzigingen bij het Forum van Standaardisatie.
UE 123.	Opdrachtnemer is in staat voor alle webverbindingen van de oplossing HTTPS en HSTS toe te passen conform de richtlijnen van het NCSC. Er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security"). Met de 'Qualys SSL Labs SSL Server Test' wordt minimaal een A- behaald.
UE 124.	Opdrachtnemer is in staat voor alle webverbindingen van de oplossing HTTPS en HSTS toe te passen conform de richtlijnen van het NCSC. Er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security"). Met de 'Qualys SSL Labs SSL Server Test' wordt minimaal een A- behaald.
UE 125.	Opdrachtnemer is in staat voor e-mailverbindingen met de Belastingdienst TLS, STARTTLS, DANE, SPF en DMARC toe te passen.

UE 126. Opdrachtnemer is in staat webdomeinen waar de oplossing gebruik van maakt beschikbaar te maken via zowel IPv4 als IPv6 (dual stack). In het gebruik, in de breedste zin van het woord, tussen IPv4 en IPv6 is geen verschil.

UE 127. Opdrachtnemer gaat zeer zorgvuldig om met de computerapparatuur, software en de server waar databestanden intern of extern staan opgeslagen en dient er al het (redelijkerwijs) mogelijke aan te doen om de data in de webwinkel te beveiligen.

UE 128. Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig aanmaken van backups van de opgeslagen gegevens in de webwinkel.

UE 129. De webwinkel dient gebruik te maken van een SSL certificaat.²

UE 130. Opdrachtnemer gaat akkoord wanneer opdrachtgever besluit om een externe audit of compliance te laten uitvoeren door certificeringsinstatie welke wordt aangedragen door opdrachtgever.

5.6. Informatiebeveiligingseisen

UE 131. Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk en binnen 24 uur na constatering van onregelmatigheden (bijvoorbeeld datamanipulatie, datacorruptie of het verlies van gegevens door een hack of een virus) aan opdrachtgever.

UE 132. De ten behoeve van het verstrekken van de Eindejaarsvouchers verwerkte persoonsgegevens zijn tijdens (digitaal) transport en opslag versleuteld.

UE 133. Opdrachtgever hanteert encryptie conform Forumstandaardisatie.
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/aanbevolen>

UE 134. Opdrachtnemer levert een samenvatting van PEN-test resultaten, of gelijkwaardig, aan opdrachtgever. PEN-test resultaten worden gerapporteerd op basis van gestandaardiseerde score CVSS v4 (<https://www.first.org/cvss/>).

UE 135. Opdrachtnemer meldt direct aan opdrachtgever PEN-test resultaten op het niveau CVSS critical.

UE 136. Opdrachtnemer draagt zorg voor het z.s.m. oplossen van PEN-test bevindingen en voert een hertest uit voor bevindingen op het niveau CVSS medium en hoger.

UE 137. Opdrachtgever draagt zorg voor een actuele Verklaring Omtrent Gedrag VOG (functieaspect 12) met *gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan* voor medewerkers die toegang hebben tot informatie van de opdrachtgever.

UE 138. In aanvulling op UE 137, dient opdrachtnemer voor zijn personeel die in het kader van de Opdracht toegang hebben tot informatie van opdrachtgever, de geldige VOG NP (origineel) met screening profiel 12 te kunnen overleggen. Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van het betreffende personeel voor de uitvoering van de werkzaamheden voor opdrachtgever. De opdrachtnemer garandeert in dat geval dat personeel op geen enkele wijze ingezet kan worden voor de werkzaamheden en de opdrachtnemer sluit deze personeelsleden uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over opdrachtgever.

² SSL staat voor Secure Sockets Layer. Een SSL certificaat versleutelt informatie die wordt doorgegeven tussen een website en bezoekers. Het vermindert het risico dat gevoelige informatie, zoals wachtwoorden of bankgegevens, wordt onderschept door onbevoegde partijen.

Een VOG is maximaal twee (2) jaar geldig waarna een VOG opnieuw aangevraagd dient te worden door de medewerker van de opdrachtnemer. De kosten van een VOG kunnen niet in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Dit geldt ook wanneer eventuele wetswijzigingen tot gevolg hebben dat een nieuwe VOG aangevraagd dient te worden.

De opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van de afgegeven VOG's. De opdrachtnemer verleent opdrachtgever binnen 24 uur, indien gevraagd, inzage in de administratie van deze verklaringen. Op verzoek van opdrachtgever maakt opdrachtnemer inzichtelijk dat het in te zetten personeel beschikt over een geldige VOG.

UE 139. Opdrachtgever draagt zorg voor dat slechts één (1) vast contactpersoon toegang heeft tot de informatie van de opdrachtgever. Deze persoon dient zich contractueel te verbinden aan geheimhouding en kennis te hebben genomen van het integriteitsbeleid opdrachtnemer.

UE 140. In aanvulling op UE 139, dient opdrachtnemer van de vaste contactpersoon een administratie bij te houden van de contractuele verbinding aan geheimhouding en kennisname van het integriteitsbeleid.
De opdrachtnemer verleent opdrachtgever binnen 24 uur, indien gevraagd, inzage in de administratie van deze verklaringen.

UE 141. Eindejaarsvouchers die voorzien zijn van personele gegevens, worden door opdrachtnemer of door opdrachtnemer gecontracteerde partijen na productie tot aan verzending fysiek veilig (kluis) bewaard zodat onbevoegden geen toegang hebben tot deze passen (Eindejaarsvouchers).

UE 142. De verstrekte persoonsgegevens worden jaarlijks op 1 juli door opdrachtnemer aantoonbaar vernietigd.

UE 143. Eventuele cloudverwerking door opdrachtnemer of door opdrachtnemer gecontracteerde partijen voldoet aan de eisen van het cloudbeleid van de Rijksoverheid zoals die van toepassing zijn op opdrachtgever.