



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorende bij: Adviesdiensten Hybride WerkOmgeving (HWO) met Kenmerk: IUC24-698

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. Business Etiquette	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken.....	5
3.1. Prijsstelling.....	5
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	6
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht	7
4.1 Algemene eisen.....	7
4.2 Proces van opdrachtverstrekking	7
4.3 Eisen m.b.t. eigendom en gebruikersrecht	8
4.4 Eisen aan het in te zetten personeel.....	9
4.5 Eisen m.b.t. communicatie met contactpersonen	9
4.6 Contractmanagementeseisen.....	10
4.7. Geheimhouding	10
4.8. Informatiebeveiligingseisen.....	11
4.9. Juridische kaders	11

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Adviesdiensten Hybride WerkOmgeving (HWO) met kenmerk IUC24-698. 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.

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. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). 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

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. Business Etiquette

Eis 2.	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. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 3.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 4.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad.
Eis 5.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkel recht en geen enkele verplichting tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst.
Eis 6.	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 7.	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 8.	Alle werkzaamheden zoals 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 9.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. o (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 10.	In het prijzenblad staan aantallen genoemd waarop Inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
Eis 11.	De geoffreerde prijzen staan vast tot 1 december 2027. De tarieven worden jaarlijks per 1 december, en voor het eerst met ingang van het jaar 2027 bijgesteld op basis van de CBS-index: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers (2020=100); SBI 2008, Bedrijfstak: M-N Zakelijke dienstverlening, contractuele loonkosten per uur, tweede kwartaal, of diens opvolger. https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85663NED Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee: Tariefwijziging per 01 december 2027 -----> jaarmutatie Cao-lonen van 2^e kwartaal 2027; Tariefwijziging per 01 december 2028 -----> jaarmutatie Cao-lonen van 2^e kwartaal 2028. De bandbreedte van de indexering is altijd 0% tot en met 8%. Er zullen dus nooit tariefwijzigingen worden doorgevoerd van minder dan 0% en meer dan +8%. (aangepast n.a.v. Nvl 2). Opdrachtnemer dient uiterlijk 01 november van het betreffende jaar de gewenste tariefwijzigingen schriftelijk in bij de contractmanager van de Opdrachtgever. Indien akkoord zal hij/zij de tariefwijziging doorvoeren. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
Eis 12.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.

UE 1.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.
-------	---

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 2.	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 3.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
-------	---

UE 4.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op de factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.
-------	--

UE 5.	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 6.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
-------	---

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1 Algemene eisen

UE 7.	Opdrachtnemer is in staat om direct na definitieve gunning van de Opdracht te starten met de uitvoering ervan.
UE 8.	Na definitieve gunning wordt met de Opdrachtnemer afgesproken wie als contactpersoon en daarmee als vast aanspreekpunt namens Opdrachtnemer op gaat treden.
UE 9.	Opdrachtnemer is in staat om aan de gevraagde dienstverlening conform het beschrijvend document te voldoen.
UE 10.	De Opdrachtnemer dient gedurende de duur van de Raamoverkomst, inclusief eventuele verlengingen, alle diensten binnen de scope van deze Raamovereenkomst te kunnen leveren.
UE 11.	Voor alle gerelateerde zaken betreffende Nader opdracht heeft CFD altijd direct contact met de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Het gaat hierbij om: - o de (inhoudelijke) aanvraag; - o de accordering en het betaalbaar stellen van de offerte; - o gegevens van of vragen over het advies; - o logistieke coördinatie; - o situaties waarin zich onduidelijkheden voordoen. Opdrachtnemer handelt direct en proactief met: • de contactpersoon van de betreffende locatie; • evaluatie van de gegeven adviezen; • evaluatie van de samenwerking.
UE 12.	Personeel van Opdrachtnemer dient gedurende de dienstverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en te hanteren. Alle in het kader van de opdracht op te leveren producten, waaronder rapporten, zijn opgesteld in de Nederlandse taal.
UE 13.	Opdrachtgever is eigenaar van de gegeven adviezen en voorstellen. Mocht Opdrachtnemer gebruik willen maken van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde adviezen en voorstellen voor derden, dan moet daar vooraf schriftelijk toestemming voor gevraagd worden aan Opdrachtgever.
UE 14.	Adviezen en voorstellen van Opdrachtnemer dienen tot stand te komen onafhankelijk van welke aanbieder van Hybride Werkoplossingen dan ook.
UE 15.	De door Opdrachtnemer ingezette medewerkers zijn niet in loondienst bij het ministerie van Financiën of zijn – met uitzondering van (vroeg)gepensioneerden – de afgelopen twee jaren niet in loondienst geweest van het Ministerie van Financiën.

4.2 Proces van opdrachtverstrekking

UE 16.	De Opdrachtnemer stemt, uiterlijk vijf (5) werkdagen na ontvangst van de Nadere offerteaanvraag, de Nadere opdracht(en) af met de Contractmanager, die fungeert als centraal aanspreekpunt.
UE 17.	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het uitbrengen van Nadere offertes.
UE 18.	De Opdrachtnemer neemt enkel Nadere opdracht(en) aan die door de Contractmanager zijn goedgekeurd.

UE 19.	Na gunning dienen alle digitale documenten en bestanden van zowel de Opdrachtnemer als Opdrachtgever uitsluitend overgedragen te worden via een beveiligd elektronisch portaal: de Belastingdienst Filetransfer, zie de link hieronder: https://filetransfer.belastingdienst.nl/info/pages/filetransferbasics.html.nl?ver=2.3 Tot en met het moment van gunning verloopt het documentenverkeer via TenderNed.
--------	--

4.3 Eisen m.b.t. eigendom en gebruikersrecht

UE 20.	Opdrachtgever komt alle auteursrechten die kunnen worden uitgeoefend – waar en wanneer dan ook – ten aanzien van de resultaten van de verrichte diensten toe. Opdrachtnemer is verplicht om alle bronbestanden ten aanzien van de verrichte diensten, aan Opdrachtgever over te dragen zodra de Nader opdracht is afgerond.
UE 21.	Opdrachtnemer mag een in het kader van deze Raamovereenkomst ontwikkeld ontwerp of advies niet aanbieden aan een derde partij zonder expliciete schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. In geen geval mag aan de derde partij hiervoor een vergoeding worden gevraagd en/of doorberekend.
UE 22.	Opdrachtnemer dient alle opdrachten en uitgevoerde diensten en middelen zorgvuldig te documenteren en te archiveren gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Overdracht vindt plaats via de filetransfer van de Belastingdienst, zoals vermeld in UE19.

4.4 Eisen aan het in te zetten personeel

UE 23.	De door Opdrachtnemer in te zetten adviseurs dienen te voldoen aan: Junior adviseur: • afgeronde hbo-opleiding in één of meer van de volgende richtingen: facilitair management, bedrijfsvoering, organisatiekunde, verandermanagement, arbeidspsychologie; • 0-2 jaar werkervaring op het gebied van de hierboven genoemde werkterreinen; • Heeft een ondersteunende rol gehad tijdens de projecten. Medior adviseur: • afgeronde hbo-opleiding met hbo+ werk- en denkniveau in één of meer van de volgende richtingen: facilitair management, bedrijfsvoering, organisatiekunde, verandermanagement, arbeidspsychologie; • 2-5 jaar werkervaring op het gebied van de hierboven genoemde werkterreinen; • Heeft zelfstandig projecten begeleid en afgerond. Senior adviseur: • minimaal een afgeronde hbo-opleiding met WO werk- en denkniveau in één of meer van de volgende richtingen: facilitair management, bedrijfsvoering, organisatiekunde, verandermanagement, arbeidspsychologie; • minimaal 5 jaar werkervaring op het gebied van de hierboven genoemde werkterreinen; • Heeft een coördinerende rol gehad tijdens projecten en is in staat andere adviseurs aan te sturen. Als Opdrachtgever om hem moverende redenen daartoe verzoekt dan toont Opdrachtgever de conformiteit van het door hem ingezet personeel aan met de gestelde vereisten in UE23. Als blijkt dat ingezet personeel niet voldoet aan de vereisten van UE23 dat zorgt Opdrachtnemer per direct en kosteloos voor een vervanger die hieraan wel voldoet. (aanpassing n.a.v. Nvl 2).
UE 24.	Indien blijkt dat een in te zetten medewerker van opdrachtnemer vanwege noodzaak (denk bijvoorbeeld aan ziekte of ontslag) definitief vervangen dient te worden, zorgt Opdrachtnemer zelf voor vervanging door een gelijkwaardige (naar het oordeel van Opdrachtgever) vervanger die voldoet aan de eisen zoals opgenomen in UE24. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk geïnformeerd te worden over verhinderings van de medewerker en welke vervanger de Opdracht overneemt. Bij tijdelijke afwezigheid (ziekte, vrije dagen, vakantie) van de in te zetten medewerker(s) dient er te allen tijde een vergelijkbare vervanger te zijn die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Bij voorkeur is dit een vaste vervanger.

4.5 Eisen m.b.t. communicatie met contactpersonen

UE 25.	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De Opdrachtnemer dient voor de onderhavige Opdracht de volgende contactpersonen ter beschikking te stellen: • één (1) strategisch verantwoordelijk contactpersoon. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de invulling en naleving van de Raamovereenkomst; • één (1) operationeel verantwoordelijk contactpersoon. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever over de voortgang, inhoud en kwaliteit van werkzaamheden. Beide rollen mogen ook in één persoon vertegenwoordigd zijn.
UE 26.	Contactpersonen zijn gedurende kantooruren (maandag t/m vrijdag tussen 9:00 uur en 17:00 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar.

UE 27.	Bij een wisseling van de vaste contactpersonen dient Opdrachtnemer in haar werkprocessen zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met Opdrachtgever over de werkwijze, werkprocessen en procedures.
--------	---

UE 28.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een geschikte vervanging van de contactpersoon bij ziekte, verlof en/of uitdiensttreding van de contactpersoon. De vervangende contactpersoon dient minimaal over dezelfde kwalificaties en bevoegdheden te beschikken als de oorspronkelijke contactpersoon.
--------	---

4.6 Contractmanagementeisen

Het contractbeheer en contractmanagement op de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd door een contractmanager van de Belastingdienst. De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de contractuele aangelegenheden (juridisch en commercieel) van de Raamovereenkomst, o.a.:

- prijswijzigingen;
- verlengen en beëindigen;
- rapportages.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het inhoudelijke deel van de dienstverlening (o.a. het bewaken van de prestaties, klachten, bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering).

Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer. Voor de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bestaat de overlegstructuur met de contractmanager over contactuele aangelegenheden.

UE 29.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben tijdens de uitvoering van de Opdracht jaarlijks, op een nader te bepalen moment, een gezamenlijk evaluatiemoment. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen extra kosten in rekening.
--------	--

UE 30.	Elk jaar, minimaal twee weken voor het jaarlijkse overleg, stelt Opdrachtnemer een financiële rapportage op ten aanzien van de geleverde dienstverlening. Dit rapport wordt opgeleverd aan de contractmanager van Opdrachtgever en bevat minimaal een omschrijving van onderhanden en opgeleverde opdrachten van het afgelopen jaar: • naam organisatieonderdeel; • kostenplaats; • gefactureerd bedrag (zowel exclusief als inclusief btw); • totale uitputting maximale waarde Raamovereenkomst op moment van rapporteren; • type werkzaamheden; • bijzonderheden.
--------	--

4.7. Geheimhouding

UE 31.	De Opdrachtnemer garandeert dat informatie van en over Opdrachtgever niet in handen van derden kan vallen en heeft daartoe interne procedures ingericht. Behoudens wettelijke verplichtingen neemt de Opdrachtnemer en zijn personeel strikte geheimhouding in acht met betrekking tot de gebouwen en de interne organisatie van Opdrachtgever, de identiteit van zijn medewerkers en alle overige informatie waarvan het personeel van de Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is.
--------	---

UE 32.	De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomst van kracht. De Opdrachtnemer maakt in geen enkel geval melding van zijn Raamovereenkomst met Opdrachtgever. Tevens kan Opdrachtgever ervoor kiezen om bij de Opdrachtnemer en zijn personeel voor aanvang van de uitvoering van een opdracht geheimhoudingsverklaringen te laten tekenen. Naar verwachting zal hier incidenteel voor gekozen worden.
--------	--

4.8. Veiligheid

UE 33.	Het personeel van de Opdrachtnemer meldt zich met een geldig legitimatiebewijs aan bij de receptie van de kantoorlocatie en kunnen zich te allen tijde legitimeren. Zonder geldig legitimatiebewijs wordt er geen toegang verleend tot de gebouwen van CFD van de Belastingdienst.
UE 34.	Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende medewerkers om de adviesdiensten uit te voeren. Deze medewerkers moeten, indien zij een pand van Opdrachtgever betreden, in het bezit zijn van een VOG van maximaal één (1) jaar oud. De kosten voor het verkrijgen van een VOG zijn voor Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan aan Opdrachtnemer op ieder moment verzoeken om de VOG's van de medewerkers te overleggen. Opdrachtnemer verplicht zich om de opgevraagde VOG's binnen twee (2) Werkdagen aan Opdrachtgever ter hand te stellen. Bij het niet kunnen nakomen van deze eis wordt per geval een boete opgelegd van € 200 (zegge: tweehonderd euro).
UE 35.	Opdrachtnemer houdt zich aan de regels, restricties en veiligheidsvoorschriften die gelden op de kantoorlocatie.

4.9. Juridische kaders

Eis 13.	Inschrijver gaat akkoord met de in het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de overeenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
Eis 14.	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.