Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorende bij: openbare Europese aanbesteding Full Service Webinars met kenmerk IUC26-624

Datum : 18 november 2026
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 Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) ... 4

2.2.1 Social return ... 4

2.3. Business Etiquette ... 5

2.4. Juridische kaders ... 5

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken ... 6

3.1. Prijsstelling ... 6

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (E&BF) ... 8

3.2.1. Eisen catalogus/ leverancierspportaal ... 9

Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht ... 10

4.1. Kwalitatieve eisen aan de Opdracht ... 10

4.1.1. Eisen Full Service Webinar ... 10

4.1.2. Helpdesk tijdens webinar ... 11

4.1.3. Eisen Webinar studio's ... 12

4.1.4. Eisen aan de host ... 13

4.1.5. Eisen Online Webinar Platform ... 13

4.1.6. Eisen aan ondertiteling webinar-video's ... 14

4.2. Logistieke eisen ... 15

4.2.1. Opdrachtverstrekking (Plaatsing nadere opdrachten onder de raamovereenkomst) ... 15

4.2.2. Annulering, verplaatsing en incidenten ... 16

4.3. Eisen aan de implementatie van de dienstverlening ... 16

4.4. Eisen aan het leverancierspportaal ... 18

4.5. Personele eisen ... 18

4.6. Informatiebeveiligingeisen ... 19

Hoofdstuk 5. Contractmanagement ... 26

5.1. Contractmanagement en overlegstructuur ... 26

5.2. (Management)rapportages ... 26

5.3. Evaluaties ... 26

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding 'Full Service Webinars' met kenmerk IUC26-624. 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 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

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 Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

2.2.1 Social return

Eis 2.	Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van social return.

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht aan social return 2.0 (zie bijlage 5) 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 5,0% van de gefactureerde omzet wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de Opdracht.

UE 2.	Opdrachtnemer overlegt zes (6) maanden na ingangsdatum van de raamovereenkomst een plan van aanpak inzake social return aan Opdrachtgever. In dit plan staat beschreven op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return, welke doelen worden gesteld en hoe de invulling en doelen geverifieerd kunnen worden door de Opdrachtgever. Het plan van aanpak zal in samenspraak met de contractmanager van Opdrachtgever worden opgesteld.

UE 3.	Na oplevering van het plan van aanpak inzake social return, heeft opdrachtnemer achttien (18) maanden de tijd om uitvoering te geven aan het plan en het behalen van de gezamenlijk bepaalde doelen.

UE 4.	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever elk kwartaal, uiterlijk vijftien (15) kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven: - totaal aantal ingezette social return medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet social return medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over deze periode gehaalde waarde van de gefactureerde omzet. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de Opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.

UE 5.	Aan de social return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd. Als tijdens het contractmanagementoverleg blijkt dat opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan 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 6.	Bij het niet nakomen van de verplichting als bedoeld in UE 1 kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de raamovereenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in plan van aanpak inzake social return buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal Opdrachtgever een creditnota sturen die opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast dat opdrachtnemer haar verplichtingen ten aanzien van UE 1 nakomt rust te allen tijde bij opdrachtnemer.

2.3. Business Etiquette

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

2.4. Juridische kaders

Eis 4.	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.

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.

Eis 6.	De ARVODI-2025 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-2025, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

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

Eis 7.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's **exclusief omzetbelasting (btw)**.
Eis 8.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in tarieven in het prijzenblad.
Eis 9.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 10.	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 11.	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 12.	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 13.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 14.	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 15.	Alle geoffreerde prijzen zijn niet irreëel of manipulatief. Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer, als gevolg van miskenning door de inschrijver van bepaalde aannames van de aanbestedende dienst, de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. 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. Van een manipulatieve en/of irreële inschrijving kan sprake zijn als: - één (1) 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 (1) of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren. - er sprake is van nul euro prijzen en/of negatieve prijzen.
Eis 16.	In het prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijver zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.

Eis 17.	Voor een standaard Full Service Webinar dient inschrijver een vaste totaalprijs (exclusief btw) af te geven. Alle hieronder vermelde onderdelen tezamen vormen een standaard Full Service Webinar en alle diensten zijn verwerkt in de prijs voor een standaard Full Service Webinar (FSW): - Studiokosten; - Advies en full-service begeleiding voor-, tijdens- en na de online live uitzending inclusief on-demand strategie; - Uitnodigingen van deelnemers inclusief bevestigings- en herinneringsmail(s); - Diverse interactieve mogelijkheden (zoals call2actions, polls, live chatfunctie, evaluatievragen en toets module); - Mogelijkheid voor ondersteunende content (PPT, video, demo, audiofragment); - Opstellen/vervaardigen van branding in afspelen, greenscreen, notificaties en Online Webinar Platform; - Webinar-rapportage (na afloop van het Webinar een samenvatting alsook de volledige data; - Maximaal 1.000 deelnemers per Webinar; - Maximaal twee (2) uur voorbereiding voor start van de live uitzending; - Maximaal twee (2) uur uitzenden in een professionele Webinar-studio; - Maximaal twee (2) uur automatische ondertiteling (zonder nabewerking); - Maximaal drie (3) sprekers aan desk (roulatie tussen sprekers mogelijk); - Uitzenden in HD kwaliteit; - Mogelijkheid voor één (1) spreker om in te bellen tijdens de live uitzending; - Nederlandstalige (online en/of telefonische) helpdesk voor deelnemers, dertig (30) minuten voor-, tijdens en dertig (30) minuten na de online live uitzending van het Webinar; - Onbeperkt toegang voor bevoegde deelnemers (genodigden) tot het Online Webinar Platform voor het on-demand kijken van Webinar-video's en/of; - Het in MP4-format aanleveren van de Webinar-video bij Nadere opdrachtgever via Belastingdienst filetransfer. - Automatisch ondertitelen zowel in het Nederlands en/of Engels.

Eis 18.	Naast het standaard Full Service Webinar worden ook onderstaande additionele opties meegenomen in de prijsbeoordeling. Voor deze additionele opties offreert inschrijver een vaste stukprijs (exclusief btw) in het Prijzenblad (bijlage 8): - Extra deelnemers >1.000, per 500 extra deelnemers - Ondertiteling met nabewerking, per opnameminuut

Eis 19.	Voor onderstaande additionele opties dient inschrijver een vaste stukprijs af te geven in het Prijzenblad (bijlage 8). Voor deze stukprijzen gelden de volgende maximale tarieven (exclusief btw):

Additionele optie	**Maximaal tarief exclusief btw**
Extra spreker inbellen	€ 168,-
Extra spreker aan de desk	€ 280,-
Host	€ 560,-
Autocue	€ 168,-
Alternatieve studiosetting	€ 952,-
Visagie, per spreker	€ 100,-
Avondurentoeslag, na 18:00 uur	50,0% standaard FSW
Extra zendtijd (per 15 minuten)	10,0% standaard FSW
Toeslag alternatieve studiolocatie	15% van inschrijvers eigen locatiekosten

Eis 20.	Voor onderstaande additionele opties geldt een vast tarief exclusief btw. Inschrijver gaat akkoord met onderstaande vaste tarieven: **Additionele optie** / **Vast tarief exclusief btw** Catering lunch, per persoon / € 16,- Catering diner, per persoon / € 28,-

UE 7.	De geoffreerde prijzen in het Prijzenblad (bijlage 8) zijn vast van tot en met 31 maart 2029. Na deze datum kunnen op verzoek de prijzen jaarlijks per 01 april, en voor het eerst met ingang van 2029, worden geïndexeerd op basis van de tabel 'Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2021 = 100'; productgroep J – Informatie en communicatie, (CPA2015, kwartaalindex) conform de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1792483531099. Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum, dus telkens vóór 01 februari schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van de Opdrachtgever. Het indexcijfer van Q1 van het voorgaande jaar wordt gehanteerd. Voorbeeld: In februari 2029 wordt het indexcijfer van Q1 2028 gebruikt om te indexeren. 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 (2) decimalen achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

UE 8.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad (bijlage 8) gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (E&BF)

UE 9.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leverancierspportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel van de (Nadere) Opdrachtgever.

UE 10.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.

UE 11.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopsysteem naar de opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als Opdrachtbevestiging tot levering van de Full Service Webinar door opdrachtnemer.

UE 12.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.

UE 13.	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 14.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

UE 15.	Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning het aansluitproces op e-factureren via de (door de deelnemende organisaties) voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de Opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.

UE 16.	Opdrachtnemer verzendt per (nadere) opdracht de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt..

UE 17.	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van een onderaanneming of samenwerking, dient opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de facturatie via opdrachtnemer verloopt.

UE 18.	Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

3.2.1. Eisen catalogus/ leverancierssportaal

UE 19.	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten voor het aansluit- en bestelproces van het leverancierssportaal zoals beschreven in bijlage 4 - Centrale voorziening – Catalogusplatform.

UE 20.	Het leverancierssportaal van opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt door de opdrachtnemer middels een level 2 punch-out op basis van de OCI standaard.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht

4.1. Kwalitatieve eisen aan de Opdracht

Eis 21.	Inschrijver kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst voorzien in de totale behoefte van de aanbestedende dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document.

UE 21.	Zowel het Webinar zelf als het Online Webinar Platform dient te worden vormgegeven in eigen huisstijl van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen, tenzij anders aangegeven in de nadere opdracht. De huisstijl van de (Nadere) Opdrachtgever dient te worden toegepast zonder meerkosten. Opdrachtnemer krijgt na gunning een inlog voor het Belastingdienst huisstijl portaal en het rijkshuisstijl portaal. Opdrachtnemer zorgt er ten alle tijd voor dat producten voldoen aan de rijkshuisstijl en de aanvullende huisstijlrichtlijnen van de Belastingdienst, Dienst Toeslagen en Douane. Opdrachtnemer dient kennis te nemen van de laatste ontwikkelingen op de huisstijlportalen gedurende de looptijd van het contract.

4.1.1. Eisen Full Service Webinar

Eis 22.	De Webinars moeten voor de deelnemers via elk device (mobiel, tablet, computer) te volgen zijn. Dat wil zeggen: zonder extra handelingen, zoals download, installaties of het aanmaken van een account.

UE 22.	Het Webinar moet op elke besturingssysteem en webbrowser de mogelijkheid hebben voor full- screen weergave.

UE 23.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk Webinar-video's (terugkijkversies van de online live uitzendingen van het Webinar) via Belastingdienst filetransfer aan te bieden bij Nadere opdrachtgevers, zodat het mogelijk is deze te importeren naar de Belastingdienst-omgeving.

UE 24.	De Webinar-video's, als bedoeld in UE 23, worden door opdrachtnemer op verzoek van Nadere opdrachtgever in hoge resolutie via Belastingdienst filetransfer in MP4-format aangeboden.

UE 25.	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Nadere opdrachtgever te voorzien in aangepaste e-mailuitnodigingen voor een Webinar.

UE 26.	Opdrachtnemer werkt met een flexibele inschrijfpagina. Via deze pagina kunnen genodigden zich inschrijven voor het Webinar. Op deze manier kan de Nadere opdrachtgever van het betreffende Webinar alle relevante informatie van de Webinar deelnemers verzamelen, die hij/zij nodig acht. Dit kan per Webinar verschillen. *Onder een flexibele inschrijfpagina wordt verstaan: een inschrijfpagina met een mogelijkheid voor personalisatie van de pagina: variërende velden waarmee, op verzoek van Nadere opdrachtgever, meer en/of minder informatie kan worden gevraagd van de inschrijver bij aanmelding voor het Webinar.*

UE 27.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de deelnemers automatische bevestigings-/herinneringsmails ontvangen naar aanleiding van een aanmelding: - De eerste e-mail betreft een inschrijvingsbevestiging (na inschrijving); - De tweede e-mail betreft een herinneringsmail (één (1) dag van te voren); - De derde e-mail betreft een herinneringsmail (één (1) uur van te voren).

UE 28.	Nadere opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de bevestigings- en/of herinneringsmails, als genoemd in UE 27, voor een Webinar uit te (laten) schakelen.

UE 29.	Opdrachtnemer heeft de regie en verantwoordelijkheid om alle benodigde documenten (denk aan: PowerPoint, animatie filmpjes, poll-vragen et cetera) ten behoeve van de online live uitzending van het Webinar tijdig bij Nadere opdrachtgever op te halen. Dat wil zeggen: Nadere opdrachtgever levert de documenten in een overzichtelijk bestand aan en kan deze tot 24 uur voor aanvang van de online live uitzending wijzigen. De regie over het script en de volledigheid van alle documenten ligt bij opdrachtnemer en wordt niet verlegd naar de Nadere opdrachtgever (totale ontzorging). Opdrachtnemer heeft tevens de eindregie over het draaiboek van het Webinar.

UE 30.	Het draaiboek als genoemd in UE 29, staat 24 uur voor aanvang van de online live uitzending van het Webinar vast. Binnen 24 uur voor aanvang van het Webinar kunnen enkel nog minimale aanpassingen in het draaiboek (inclusief aangeleverde documenten) worden verricht (denk aan: spelfouten of ergens een naam uit halen).

UE 31.	In aanvulling op UE 30 geldt dat door de politieke en daardoor de dynamische context waarin de Opdrachtgever zich bevindt, het in voorkomend geval mogelijk is dat aanpassingen in het draaiboek, naar aanleiding van politieke invloeden, binnen 24 uur voor aanvang van het Webinar doorgevoerd moeten worden. Ten gevolge van aanpassingen in het draaiboek binnen 24 uur voor aanvang van de online live uitzending van het Webinar, geldt dat de overeengekomen duur van een Webinar met maximaal vijftien (15) minuten mag uitlopen. Indien de uitloop groter is dan vijftien (15) minuten kan opdrachtnemer extra kosten in rekening brengen als geoffreerd in het Prijzenblad (bijlage 8) bij inschrijving.

UE 32.	Opdrachtnemer kan, indien Nadere opdrachtgever hierom vraagt, een bewijs van deelname afgeven (inclusief het aantal ingelogde minuten). De deelnemer ontvangt dit bewijs automatisch per e-mail in een PDF-format na afloop van het Webinar.

UE 33.	Opdrachtnemer stuurt binnen vijf (5) Werkdagen, een uitgebreide rapportage met Webinarstatistieken aan Nadere opdrachtgever. In deze Webinarrapportage is een samenvatting gegeven van de belangrijkste gegevens, zoals: - Draaitabellen; - Aantal inschrijvingen; - Aantal deelnemers inclusief namen; - Gemiddelde inlogduur; - Vraag- en antwoord (Q&A) overzicht bestand gefilterd per onderwerp; - Uitkomsten poll's en evaluatievragen inclusief percentages van de gegeven antwoorden. Bovenstaande opsomming is niet-limitatief. Uitgebreide informatie zoals namen van deelnemers en inlogduur op deelnemersniveau kan op verzoek van Nadere opdrachtgever later opgevraagd worden. Evenals het totale vraag- en antwoordbestand.

4.1.2. Helpdesk tijdens webinar

UE 34.	Opdrachtnemer biedt dertig (30) minuten voor, tijdens en dertig (30) minuten na afloop van de online live uitzending van het Webinar een actieve helpdesk en ondersteuning, waar deelnemers aan het Webinar terecht kunnen met technische vragen.

UE 35.	De helpdesk als genoemd in UE 34 dient zowel via een chat als telefonisch bereikbaar te zijn.

4.1.3. Eisen Webinar studio's

UE 36.	Opdrachtnemer dient over ten minste twee (2) geografisch verspreide locaties met meerdere studio's, minimaal drie (3), te beschikken die goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer (OV) en/of te beschikken over eigen parkeergelegenheid. *Goed bereikbaar wil zeggen: Centraal en/of in de Randstad binnen de Nederlandse landsgrenzen gelegen, op maximaal tien (10) minuten loopafstand van de dichtstbijzijnde OV-op- en uitstaphalte.*
UE 37.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk om op verzoek van Nadere opdrachtgever tegen meerkosten een alternatieve externe studiolocatie te boeken, anders dan een eigen studiolocatie. ***De daadwerkelijke meerkosten zijn afhankelijk van de uiteindelijke vraag bij Nadere opdrachtverstrekking, maar bedragen maximaal 15% van opdrachtnemers eigen locatiekosten exclusief btw (Eis 19).***
UE 38.	Opdrachtnemer garandeert een zekere mate van beschikbaarheid van de eigen Webinar-studio's. Indien opdrachtnemer geen beschikbaarheid heeft in de eigen Webinar-studio's of een passend alternatief kan bieden in een eigen Webinar-studio en om deze reden uitgeweken moet worden naar een alternatieve studiolocatie mag in maximaal 10% van de gevallen (met een maximum van twintig (20) Webinars per jaar) meerkosten (Eis 19: toeslag alternatieve studiolocatie) in rekening worden gebracht door opdrachtnemer. Dit altijd in overleg met Nadere opdrachtgever.
UE 39.	Een alternatieve studiolocatie als bedoeld in UE 37 dient te voldoen aan alle (uitvoerings-)eisen en voorwaarden die de Opdrachtgever stelt aan Webinar studio's in de aanbestedingsstukken.
UE 40.	De Webinar studio's dienen goed toegankelijk te zijn voor mindervaliden, zodat iedereen op een zodanige wijze zelfstandig en ongehinderd de studio's kunnen betreden.
UE 41.	Opdrachtnemer biedt in ieder geval één (1) studio aan met minimaal één (1) sub-ruimte. Deze sub-ruimte moet Nadere opdrachtgever(s) de mogelijkheid bieden zich terug te trekken en er dient een draadloze netwerk verbinding aanwezig te zijn.
UE 42.	De studio's moeten ruimte bieden aan minimaal drie (3) sprekers. Daarnaast dienen mogelijkheden tot uitbreiding van het aantal sprekers en wisseling tussen de sprekers mogelijk te zijn.
UE 43.	Opdrachtnemer biedt studio's met een professionele set-up. *Onder een professionele set-up verstaat de aanbestedende dienst: een studio voorzien van alle benodigde apparatuur, zodat wordt bijgedragen aan een hoogwaardig Webinar van TV-kwaliteit. Denk in ieder geval aan: meerdere camera's, afkijkscherm(en) voor de sprekers, professioneel licht en geluid, een desk voor de sprekers en technische ondersteuning (regisseur).*
UE 44.	De afkijkschermen als bedoeld in UE 43 dienen vanuit de spreker(s) duidelijk zicht- en leesbaar te zijn.
UE 45.	Naast een standaard studiosetting, een desk voor sprekers als benoemd in UE 43, is opdrachtnemer ook in staat, tegen meerkosten, een alternatieve studiosetting te creëren. *De daadwerkelijke meerkosten zijn afhankelijk van de uiteindelijke vraag bij Nadere opdrachtverstrekking, maar bedragen maximaal € 952,- exclusief btw (Eis 19).* *Onder de alternatieve studiosetting wordt verstaan: een maatwerk studiosetting waarbij naast een desk in ieder geval een huiskamer- en discussietafel-setting mogelijk zijn.*

4.1.4. Eisen aan de host

UE 46.	Op verzoek van Nadere opdrachtgever zorgt opdrachtnemer voor een Webinar-host.
UE 47.	De host als bedoeld in UE 46 dient over een basisniveau gespreksleider te beschikken. Dat wil zeggen: een gespreksleider die het Webinar-format bewaakt en het gesprek structureert tijdens de online live uitzending.
UE 48.	De host als bedoeld, dient passend gekleed te zijn.

4.1.5. Eisen Online Webinar Platform

UE 49.	Het Online Webinar Platform is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken. De volledige functionaliteit van het platform wordt ondersteund door de vijf (5) meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Explorer, Mozilla Firefox en Apple Safari. Het platform ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser.
UE 50.	Het Online Webinar Platform moet naast de live-uitzending van de Webinars ook on-demand kijken aanbieden. Hier kunnen de genodigden van het Webinar, de Webinar-video's terugkijken.
UE 51.	Het Online Webinar Platform moet gebruiksvriendelijk en intuïtief[1] zijn voor deelnemers en andere gebruikers.
UE 52.	De landingspagina van het Online Webinar Platform, de pagina waar deelnemers terecht komen voor aanmelding, het bekijken van de live-uitzending en de on-demand video van het Webinar is in huisstijl van de Opdrachtgever vormgegeven.
UE 53.	Players en protocollen van het ten behoeve van de Webinars gebruikte Platform zijn op basis van HTML 5.
UE 54.	Het Online Webinar Platform dient naast het Nederlands ook in het Engels aangeboden te worden.
UE 55.	Opdrachtnemer heeft een minimale capaciteit tot 5.000 deelnemers per Webinar tot zijn beschikking.
UE 56.	Lijsten met e-mailadressen van de deelnemers kunnen geïmporteerd worden; bijvoorbeeld door middel van een CSV-bestand.
UE 57.	Adaptive streaming is mogelijk; bij genoeg bandbreedte is de beeldkwaliteit minimaal HD (1920x1080).
UE 58.	Het Online Webinar Platform biedt een live chatfunctie tijdens de live uitzending van het Webinar.
UE 59.	Minimaal één (1) dagdeel (één (1) dagdeel bestaat uit vier (4) uren) voor de live uitzending van het Webinar, ontvangen de moderatoren van Nadere opdrachtgever een instructie over de werkwijze en wachtwoorden van opdrachtnemer om in te loggen in de chatomgeving. Deze (nieuwe) moderatoren worden begeleid door een toezichthoudende moderator van opdrachtnemer.

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

UE 60.	Opdrachtnemer heeft in ieder geval de mogelijkheid om polls, quizvragen en evaluatie vragen uit te voeren tijdens het Webinar.

UE 61.	Het Online Webinar Platform biedt in ieder geval de mogelijkheid tot screen sharing (deelnemers kunnen live meekijken voor bijvoorbeeld een software demo).

UE 62.	Na afloop van de online live uitzending van het Webinar wordt de Webinar-video toegankelijk gemaakt door opdrachtnemer en: • overgezet naar MP4-format, zodat de toegankelijk gemaakte Webinar-video via Belastingdienst filetransfer aangeleverd kan worden bij Nadere opdrachtgever en de video beschikbaar kan worden gesteld in een Belastingdienst omgeving, en/of; • on-demand aangeboden kan worden op het Online Webinar Platform van opdrachtnemer, zodat de Webinar-video door bevoegde genodigden en/of deelnemers[2] kan worden teruggekeken.

UE 63.	De on-demand aangeboden Webinar-video, als bedoeld in UE 62, blijft maximaal drie (3) maanden beschikbaar om terug te kijken. Na drie (3) maanden levert opdrachtnemer de Webinar-video in MP4-format via Belastingdienst filetransfer aan bij de Nadere opdrachtgever van het betreffende Webinar.

4.1.6. Eisen aan ondertiteling webinar-video's

UE 64.	Opdrachtnemer is in ieder geval het eerste jaar van de raamovereenkomst verantwoordelijk voor het toegankelijk maken (ondertitelen) van de Webinar-video's. Deze uitvoeringeis ziet toe op zowel de Webinar-video's die on-demand op het Online Webinar Platform van opdrachtnemer terug te kijken zijn, als op de Webinar-video's die in MP4-format via Belastingdienst filetransfer worden gedeeld met Nadere opdrachtgever en in een Belastingdienst-omgeving terug te kijken zijn (UE 62).

UE 65.	De ondertiteling dient te voldoen aan de minimumvereisten met betrekking tot het niveau van digitale toegankelijkheid, gegeven in de Europese Norm EN 301 549.

UE 66.	De Webinar-video's dienen toegankelijk te worden gemaakt in de uitzendtaal (Nederlands).

UE 67.	De ondertitelingsdiensten dienen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te worden uitgevoerd.

UE 68.	Opdrachtnemer is in staat om de ondertitelingsdiensten in de volgende vormen aan te bieden: • Automatische ondertiteling; • Automatische ondertiteling met nabewerking.

UE 69.	De ondertiteling dient naast de Nederlands taal op verzoek ook in het Engels te worden uitgevoerd.

UE 70.	De ondertiteling dient taalkundig correct en geen overmatig aantal fouten te bevatten. Het streven is een foutenpercentage van: • maximaal 20% bij volledig automatisch ondertitelen, en • een foutenpercentage van maximaal 3% bij volledig automatisch ondertitelen met nabewerking.

UE 71.	Opdrachtnemer levert de ondertiteling in losse srt-bestanden aan, zodat de ondertiteling kan worden geïndexeerd in de zoekmachine van Opdrachtgever en het Webinar ook op inhoud te doorzoeken is.

[2] Een Webinar genodigde en/of deelnemer is bevoegd wanneer hij of zij een uitnodiging voor het betreffende Webinar heeft ontvangen. M.a.w. alle genodigden van een bepaald Webinar hebben tevens de bevoegdheid om de Webinar-video terug te kijken op het Online Webinar Platform van opdrachtnemer.

UE 72.	Voor het tijdig beschikbaar stellen van de Webinar-video's met ondertiteling geldt dat opdrachtnemer de: a) automatisch ondertitelde Webinar-video's (zonder nabewerking) binnen maximaal twee (2) Werkdagen na de online live uitzending on-demand of in MP4-format beschikbaar stelt; b) automatisch ondertitelde Webinar-video's met nabewerking binnen maximaal vijf (5) Werkdagen na de online live uitzending on-demand of in MP4-format beschikbaar stelt.

UE 73.	Opdrachtnemer biedt een garantietermijn van drie (3) maanden op het herstellen/aanpassen van de toegankelijk gemaakte Webinar-video's.

4.2. Logistieke eisen

4.2.1. Opdrachtverstrekking (Plaatsing nadere opdrachten onder de raamovereenkomst)

Eis 23.	Inschrijver gaat akkoord met de globaal beschreven werkwijze voor het plaatsen van nadere opdrachten onder de raamovereenkomst, in het Beschrijvend document. Deze werkwijze wordt tijdens de implementatiefase verder uitgewerkt en vormgegeven.

UE 74.	Nadere opdrachtgevers zijn gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bevoegd nadere opdrachten te plaatsen onder de raamovereenkomst.

UE 75.	Opdrachtnemer dient binnen maximaal twee (2) Werkdagen, na verzoek van Nadere opdrachtgever, inzicht te bieden in de beschikbare datums, tijdstippen en locaties om het Webinar te organiseren.

UE 76.	Opdrachtnemer stelt een eenvoudig, maar efficiënt Full Service Webinar-aanvraagformulier beschikbaar voor Opdrachtgever. Dit aanvraagformulier heeft als doel Nadere opdrachtgevers een nadere offerteaanvraag te laten doen onder de raamovereenkomst. Dit formulier wordt tijdens de implementatiefase in samenspraak met Opdrachtgever opgesteld.

UE 77.	Het aanvraagformulier is eenvoudig te raadplegen door Nadere opdrachtgever(s). Dat wil zeggen: zonder inlogcodes en/of het aanmaken van een account, eenvoudig op te slaan en aan te vullen.

UE 78.	Opdrachtnemer dient binnen maximaal twee (2) Werkdagen, na ontvangst van een nadere offerteaanvraag, een nadere offerte uit te brengen aan Nadere opdrachtgever.

UE 79.	Opdrachtnemer stelt een vaste dienstverlening klantenservice, als beschreven in 4.2.1.1., beschikbaar voor het in behandeling nemen van nadere offerteaanvragen, uitbrengen van nadere offertes, ontvangst van de definitieve bestelling en alle bij de opdrachtverstrekking gemoeide vragen.

4.2.1.1. Dienstverlening klantenservice

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

UE 80.	De klantenservice medewerker(s) van opdrachtnemer zijn op de hoogte van de contractafspraken en hebben een proactieve houding[3].

UE 81.	Nadere opdrachtgevers kunnen, naast hetgeen beschreven in UE 80, bij de klantenservice van opdrachtnemer terecht met vragen, klachten, informatie en voor speciale verzoeken met betrekking tot het verrichten van diensten inzake Webinars.

UE 82.	De klantenservice is in ieder geval tijdens kantoortijden, op Werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, bereikbaar.

[3] Onder een proactieve houding verstaat Opdrachtgever het tijdens kantoortijden terugbellen of e-mailen binnen 24 uur.

UE 83.	Voor de klantenservice dienstverlening stelt opdrachtnemer een e-mailadres en telefoonnummer beschikbaar.

4.2.2. Annulering, verplaatsing en incidenten

4.2.2.1. Annulering en verplaatsing

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

UE 84.	Voor het **verplaatsen** van een Webinar gelden de volgende voorwaarden: - Tot 21 kalenderdagen voorafgaand aan de geboekte datum/tijd, is de Opdrachtgever de opdrachtnemer geen kosten verschuldigd; - Indien verplaatsing door Opdrachtgever binnen een termijn van 21 kalenderdagen voor aanvang van het Webinar plaatsvindt, kan opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen bij Nadere opdrachtgever: o Van 21 kalenderdagen tot 7 kalenderdagen voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar 25% van de opdrachtwaarde van het Webinar; o Van 7 kalenderdagen tot 24 uur voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar 50% van de opdrachtwaarde van het Webinar; o Vanaf 24 uur voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar: 75% van de opdrachtwaarde van het Webinar.

UE 85.	Voor het **annuleren** van een Webinar gelden de volgende voorwaarden: - Tot 21 kalenderdagen voorafgaand aan de geboekte datum/tijd, is de Opdrachtgever de opdrachtnemer geen kosten verschuldigd; - Indien annulering door Nadere opdrachtgever binnen een termijn van 21 kalenderdagen voor aanvang van het Webinar plaatsvindt, kan opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen bij Nadere opdrachtgever: o Van 21 kalenderdagen tot 14 kalenderdagen voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar 25% van de opdrachtwaarde van het Webinar; o Van 14 kalenderdagen tot 7 kalenderdagen voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar 50% van de opdrachtwaarde van het Webinar; o Van 7 kalenderdagen tot 24 uur voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar 75% van de opdrachtwaarde van het Webinar; o Vanaf 24 uur voorafgaand aan de geboekte datum/tijd van het Webinar: 100% van de opdrachtwaarde van het Webinar.

4.2.2.2. Incidenten

UE 86.	Indien zich een incident voordoet die de online live uitzending van het Webinar in gevaar brengt (denk aan: plotseling stroomuitval), dient zo spoedig mogelijk afstemming plaats te vinden met de Nadere opdrachtgever van het betreffende Webinar. Samen met de Nadere opdrachtgever wordt een passende oplossing gezocht.

4.3. Eisen aan de implementatie van de dienstverlening

UE 87.	De dienstverlening dient bij de aanvang van de raamovereenkomst zo optimaal mogelijk te worden geïmplementeerd bij alle deelnemende organisaties. Opdrachtnemer dient samen te werken met de implementatiecoördinatoren van de deelnemende organisaties op basis van een implementatieplan. De implementatiecoördinatoren van de deelnemende organisaties zullen op verzoek ook door de opdrachtnemer voor inwerkingtreding van de raamovereenkomst bezocht moeten worden om de bij hen vereiste werkwijze te communiceren.

UE 88.	Opdrachtgever en de deelnemende organisaties dienen direct na de overgangs- en implementatieperiode een beroep te kunnen doen op de volledige dienstverlening van de opdrachtnemer.

UE 89.	De kosten door de extra inzet van opdrachtnemer verbonden aan de implementatieperiode worden gedragen door de opdrachtnemer.

UE 90.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking tijdens de implementatieperiode. Dit houdt in dat opdrachtnemer breed mee denkt, waar nodig (mogelijke) oplossingen aanreikt en mee werkt aan de nodige voorbereidingen.

UE 91.	Gedurende de implementatieperiode is het voor Opdrachtgever van belang dat hij binnen vijf (5) Werkdagen met een inhoudelijk ter zake kundige en beslissingsbevoegde medewerker van de opdrachtnemer kan overleggen en de overgang naar de nieuwe contractsituatie kan inregelen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever benoemen (per deelnemende organisatie) een vaste implementatiemanager met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatiewerkzaamheden verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan.

UE 92.	Opdrachtnemer stelt (op verzoek van de Opdrachtgever) ten behoeve van de invoering van de raamovereenkomst een generiek implementatieplan op. Het doel van de deelnemende organisatie is een naadloze overgang naar de nieuwe raamcontractant met voor hen een minimale werkbelasting. In het implementatieplan wordt concreet beschreven hoe de implementatie van de raamovereenkomst, conform de eisen en doelstellingen van het Beschrijvend document zal gaan plaatsvinden en bevat minimaal de volgende elementen: • Beschrijving methode van aanpak. • Scope van activiteiten en resultaten. • Projectorganisatiestructuur, inclusief organogram met daarin de taken en verantwoordelijkheden van de projectteamleden. • Projectplanning. • Communicatiestructuur: communicatie tussen projectorganisatie en de implementatieverantwoordelijken van de deelnemende organisatie. • De verwachte inbreng van opdrachtgever en de te verwachten werklast voor de deelnemende organisatie gedurende de implementatie. • Door opdrachtnemer onderkende risico's en te nemen beheersmaatregelen.

UE 93.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tussentijds informeren over de voortgang van de implementatie. Opdrachtnemer zal dreigende vertraging tijdens de implementatie in ieder geval terstond melden aan Opdrachtgever.

UE 94.	Uiterlijk vanaf het moment dat de dienstverlening operationeel is dient opdrachtnemer te zijn aangesloten op EB&F (zie ook paragraaf 3.4 van dit document).

UE 95.	Opdrachtnemer levert het definitieve implementatieplan uiterlijk zeven (7) kalenderdagen na ingangsdatum van de raamovereenkomst aan bij Opdrachtgever.

UE 96.	Tijdens en na implementatie kunnen situaties ontstaan die de voortgang van het proces kunnen verstoren. Opdrachtnemer dient in het definitieve implementatieplan (UE 95) in ieder geval relevante risico's en beheersmaatregelen te beschrijven teneinde het risico op ongemak bij de Opdrachtgever te minimaliseren. In ieder geval dient hierbij aandacht te worden besteed aan: • De koppeling met EB&F; • Borging van de continuïteit in het geval van storingen in het EB&F; • Organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst voor Nadere opdrachtgevers tijdens de implementatiefase.

UE 97.	Opdrachtnemer zorgt, gedurende de implementatietermijn, voor een vast aanspreekpunt en een volledig ingewerkte vervanger. Daarnaast garandeert opdrachtnemer dat alle bij de implementatie betrokken medewerkers over voldoende kennis en ervaring beschikken. Dit geldt ook voor Opdrachtgever.

UE 98.	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van een onderaanneming of samenwerking, dient hij zorg te dragen dat Opdrachtgever te allen tijden één (1) vast aanspreekpunt heeft.

4.4. Eisen aan het leverancierssportaal

UE 99.	Het leverancierssportaal moet op basis van IP-range van de Rijksoverheid te raadplegen zijn. Opdrachtnemer zal, naar redelijkheid en billijkheid, meewerken aan ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid ten aanzien van content integratie en ontsluiting, waaronder maar niet uitputtend, een eventuele overstap naar Single Sign On gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst. Indien voorgenoemde ontwikkelingen zich voordoen gedurende de contractperiode voor één (1) of meer deelnemende organisaties, dan wordt opnieuw bepaald of deze ontwikkelingen ertoe leiden dat opdrachtnemer persoonsgegevens gaat verwerken als zijnde verwerker. Indien opdrachtnemer hierdoor als verwerker optreedt, dan worden afspraken hierover vastgelegd in een verwerkersovereenkomst, conform het op dat moment meest actuele Rijksbrede format modelverwerkersovereenkomst op het niveau van de betreffende deelnemende organisatie(s).

UE 100.	De content en het portaal voldoen aan de huidige Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 voor zover verplicht, en eventuele opvolgende verplichte standaarden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (zie ook Digitale toegankelijkheid voor leveranciers | Digitoegankelijk).

4.5. Personele eisen

Eis 24.	Inschrijver gaat akkoord met de geheimhoudingsverklaring als bijgevoegd in bijlage 2c van het Beschrijvend document.

UE 101.	Opdrachtnemer inclusief zijn personeel dienen strikte geheimhouding in acht te nemen met betrekking tot: • Informatie die wordt verkregen als gevolg van alle activiteiten uitgevoerd in het kader van de raamovereenkomst die uit deze aanbesteding voortvloei(t)(en). • Gebouwen en interne organisatie van deelnemende organisaties aan de raamovereenkomst en de identiteit van diens medewerkers. • En overige zaken waarvan het personeel van de opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de raamovereenkomst en/of uitdiensttreding van personeel van opdrachtnemer van kracht. Tijdens de looptijd van de raamovereenkomst garandeert opdrachtnemer dat nieuw in te zetten personeel van opdrachtnemer ook een geheimhoudingsverklaring ondertekent, Tevens geldt dit ook voor onderaannemers en/of een samenwerkingsverband.

UE 102.	Om veiligheidsredenen kan door (een) (Nadere) Opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering van een nadere opdracht een ondertekende geheimhoudingsverklaring worden gevraagd met betrekking tot het door opdrachtnemer in te zetten personeel (in eigen dienst en/of onderaanneming en/of onderaannemerschap). Wanneer (Nadere) Opdrachtgever om een geheimhoudingsverklaring verzoekt, dan kan het personeel van opdrachtnemer niet eerder ingezet worden op de nadere opdracht dan na het overleggen van de vereiste geheimhoudingverklaring. Geheimhoudingsverklaringen van personeel van opdrachtnemer worden door opdrachtnemer gearchiveerd en worden bij elk volgend verzoek van een opdrachtgever tot verificatie ervan, door opdrachtnemer verstrekt.

UE 103.	Alle medewerkers van opdrachtnemer, en/of medewerkers die worden ingezet via opdrachtnemer, die schriftelijk of mondeling communiceren bij uitvoering van de Nadere opdrachten, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift, tenzij Nadere opdrachtgever in de Nadere opdrachtverstrekking aangeeft dat hiervan kan worden afgeweken.

UE 104.	Opdrachtnemer hanteert een bewaartermijn van maximaal zes (6) maanden na afname van een Webinar, tenzij door Nadere opdrachtgever anders is aangegeven, met een maximum van één (1) jaar.

UE 105.	Opdrachtnemer garandeert dat Nadere opdrachtgever(s) alleen de Webinars van de eigen deelnemende organisatie kunnen monitoren.

4.6. Informatiebeveiligingseisen

De Belastingdienst is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 2.0), die op 24 september 2025 is gepubliceerd. Dit overheidsbeleid is gebaseerd op ISO/IEC 27001:2022 en ISO/IEC 27002:2022 en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde verplichte overheidsmaatregelen.
De opdrachtnemer is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen, zoals de Belastingdienst. Echter, de opdrachtnemer dient de Belastingdienst in staat te stellen om haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Door ISO 27001 certificering kunt u deels aantonen dat u voldoet aan het overheidsbeleid op het gebied van informatiebeveiliging ten aanzien van de Oplossing. Het stelt de Belastingdienst in staat om aan een deel van haar verplichten ten aanzien van de BIO te voldoen.

Eis 25.	Inschrijver voldoet aan de eisen van de AVG en bewaart persoonsgegevens conform de richtlijn.

UE 106.	Op het moment dat Opdrachtgever de oplossing accepteert om in productie te nemen, is de opdrachtnemer voor het leveren van de dienst ISO 27001 of gelijkwaardig gecertificeerd en blijft dit voor ten minste de duur van de raamovereenkomst. De opdrachtnemer toont dit aan door de statement of applicability te overleggen, uitgevoerd door een geaccrediteerd instituut, inclusief een audit rapport dat is opgesteld door een geaccrediteerde partij.

UE 107.	Opdrachtnemer is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen, zoals de Belastingdienst. Echter, de opdrachtnemer dient de Belastingdienst in staat te stellen om haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

UE 108. Naast de ISO 27001 of gelijkwaardige certificering zijn een aantal maatregelen vanuit de BIO versie 2 ook voor de opdrachtnemer verplicht. Het betreft:

Nr.	Control	Maatregel
A.5.3	Scheiding van taken	De organisatie past functiescheiding toe door verantwoordelijkheden en bevoegdheden zodanig te verdelen dat kritieke taken niet door één (1) persoon kunnen worden uitgevoerd, teneinde het risico op misbruik, fraude of ongeautoriseerde toegang tot informatie en bedrijfsmiddelen te minimaliseren.
A.5.15	Identiteitsbeheer	Er is een formeel identiteitsbeheerproces ingericht voor de gehele levenscyclus van identiteiten, inclusief registratie, wijziging en intrekking, zodat gebruikers en systemen eenduidig identificeerbaar zijn en ongeautoriseerde toegang wordt voorkomen.
A.5.17	Authenticatie-informatie	Authenticatie-informatie zoals wachtwoorden en sleutels wordt zorgvuldig beheerd, beschermd en uitgegeven volgens vastgesteld beleid, inclusief eisen voor complexiteit, opslag, overdracht en periodieke wijziging.
A.5.18	Toegangsrechten	Toegangsrechten tot informatiesystemen en gegevens worden toegekend, gewijzigd en ingetrokken op basis van formele autorisatie, bedrijfsbehoefte en het principe van least privilege, en worden periodiek beoordeeld.
A.5.19	Leveranciersrelaties	Beveiligingseisen worden vastgelegd en bewaakt in overeenkomsten met leveranciers om risico's in de samenwerking te beheersen.
A.5.21	ICT-toeleveringsketen	Risico's in de ICT-toeleveringsketen worden beheerd door transparantie, afspraken en controlemaatregelen met leveranciers en hun onderaannemers.
A.5.24	Beheer van informatie-beveiligingsincidenten	Er zijn procedures ingericht voor het melden, registreren, beoordelen en afhandelen van informatiebeveiligingsincidenten.
A.5.27	Leren van incidenten	De organisatie analyseert informatiebeveiligingsincidenten en gebruikt de opgedane inzichten om herhaling te voorkomen en maatregelen te verbeteren.
A.5.28	Verzamelen van bewijsmateriaal	Bewijsmateriaal met betrekking tot beveiligingsincidenten wordt op een betrouwbare en juridisch bruikbare manier verzameld en bewaard.
A.5.30	ICT gereedheid voor bedrijfscontinuïteit	ICT-voorzieningen ondersteunen de continuïteit van bedrijfsprocessen door middel van passende maatregelen, testen en herstelmogelijkheden.
A.6.7	Werken op afstand	De organisatie stelt beleid en maatregelen vast voor veilig werken op afstand, inclusief eisen voor netwerkbeveiliging, fysieke beveiliging en bescherming van informatie buiten de organisatieomgeving.
A.7.5	Bescherming tegen fysieke en omgevingsdreigingen	Er worden passende maatregelen genomen om bedrijfsmiddelen te beschermen tegen fysieke en omgevingsdreigingen zoals brand, overstroming, sabotage en andere externe invloeden.
A.7.8	Plaatsing en bescherming van apparatuur	Apparatuur wordt zodanig geplaatst en beschermd dat risico's van onbevoegde toegang, schade en verstoring tot een minimum worden beperkt.
A.7.9	Bedrijfsmiddelen buiten organisatie	Bedrijfsmiddelen die zich buiten het terrein van de organisatie bevinden worden adequaat beschermd, rekening houdend met de risico's van transport en gebruik buiten de gecontroleerde omgeving.
A.7.10	Opslagmedia	Opslagmedia worden gedurende hun gehele levenscyclus beheerd, geclassificeerd en beschermd, inclusief veilige opslag, transport, hergebruik en vernietiging van data.
A.7.11	Nutsvoorzieningen	Apparatuur en systemen worden beschermd tegen uitval en verstoringen van nutsvoorzieningen, zoals elektriciteit en netwerkdiensten, om de continuïteit te waarborgen.
A.7.14	Veilig verwijderen of hergebruiken van apparatuur	Apparatuur en opslagmedia worden voorafgaand aan verwijdering of hergebruik gecontroleerd op aanwezige gegevens en deze worden veilig verwijderd of vernietigd.
A.8.1	Gebruikersapparatuur	Gebruikersapparatuur wordt beveiligd door middel van passende technische en organisatorische maatregelen om verlies, diefstal en ongeautoriseerd gebruik te voorkomen.

A.8.3	Toegangsbeperking tot informatie	Toegang tot informatie wordt beperkt tot geautoriseerde gebruikers en uitsluitend tot die informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken.
A.8.5	Beveiligde authenticatie	Er worden sterke en passende authenticatiemechanismen toegepast, zoals multi-factor authenticatie, om de identiteit van gebruikers betrouwbaar vast te stellen.
A.8.6	Capaciteitsbeheer	Het gebruik van systemen en middelen wordt gemonitord en geanalyseerd zodat tijdig kan worden voorzien in voldoende capaciteit om de beschikbaarheid en prestaties te waarborgen.
A.8.7	Bescherming tegen malware	Er worden maatregelen getroffen om systemen en gegevens te beschermen tegen malware, waaronder detectie, preventie, herstel en regelmatige updates van beveiligingssoftware.
3	Back-up van informatie	Back-ups van informatie, software en systemen worden regelmatig gemaakt, getest en beschermd, zodat herstel mogelijk is binnen vastgestelde hersteltermijnen.
A.8.15	Logging	Gebeurtenissen die relevant zijn voor informatiebeveiliging worden vastgelegd in logbestanden, zodat activiteiten kunnen worden herleid en incidenten kunnen worden onderzocht.
A.8.16	Monitoring activiteiten	Informatiesystemen en loggegevens worden actief gemonitord om afwijkingen, verdachte activiteiten en beveiligingsincidenten tijdig te detecteren.
A.8.18	Gebruik van systeemhulpmiddelen	Gebruik van systeemhulpmiddelen met verhoogde rechten wordt beperkt tot geautoriseerde gebruikers en gecontroleerd om misbruik te voorkomen.
A.8.20	Netwerkbeveiliging	Netwerken worden ontworpen, beheerd en beveiligd om bescherming te bieden tegen ongeautoriseerde toegang, misbruik en verstoringen van diensten.
A.8.24	Gebruik van cryptografie	Cryptografische maatregelen worden toegepast om vertrouwelijkheid, integriteit en authenticiteit van informatie te beschermen, in lijn met beleid en wet- en regelgeving.
A.8.31	Scheiding van ontwikkel-, test- en productieomgevingen	Ontwikkel-, test- en productieomgevingen worden gescheiden gehouden om het risico op ongeoorloofde wijzigingen en verstoring van productieomgevingen te beperken.
A.8.32	Wijzigingsbeheer	Wijzigingen aan systemen, applicaties en infrastructuur worden gecontroleerd, beoordeeld, getest en formeel goedgekeurd voordat zij worden doorgevoerd.
A.8.33	Testinformatie	Testinformatie wordt zorgvuldig beheerd en beschermd om te voorkomen dat gevoelige gegevens onbedoeld worden gebruikt in testomgevingen.

Tabel 1 - Verplichte overheidsmaatregelen

UE 109.	De oplossing biedt een mechanisme voor Multi-Factor Authenticatie aan. Opdrachtgever bepaalt voor welke rollen gebruik van Multi-Factor Authenticatie binnen de oplossing verplicht is. De onderstaande mogelijkheden voor Multi-Factor Authenticatie zijn mogelijk: 1. Authenticatorapp 2. Hardware authenticator 3. Mail

UE 110.	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).

UE 111.	Indien van toepassing bij het leveren van een oplossing committeert opdrachtnemer 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, 13.2.3.3, 18.1.5.1).

UE 112.	Alleen met nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever kan van UE 111 worden afgeweken. Opdrachtnemer gaat akkoord met het toepassen van wijzigingen op basis van wijzigingen bij het Forum van Standaardisatie.

UE 113.	Het webportal van opdrachtnemer dienen een 'zero-cliënt footprint' te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plug-in of additionele hardware nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van het webportal te kunnen benaderen.

UE 114.	Het leveranciersportaal van opdrachtnemer is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.

UE 115.	De volledige functionaliteit van het webportal wordt ondersteund door de meest gangbare webbrowsers. Het webportal ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de opdrachtnemer van de webbrowser.

UE 116.	Opdrachtgever kan besluiten dat er een A&P beveiligingsdienst uitgevoerd dient te worden. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. Indien er een A&P beveiligingsdienst wordt uitgevoerd, gelden de volgende regels voor de aangetroffen kwetsbaarheden gedurende een A&P test en een kwetsbaarhedenscan: • Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd door middel van het Common Vulnerability Scoring System (momenteel CVSS 3.1). • Kritische bevindingen (Critical) dienen per direct te worden weggenomen door de opdrachtnemer. • Voor hoge risicobevindingen (high risk) geldt dat deze binnen uiterlijk één (1) maand zijn weggenomen door de opdrachtnemer. • Voor kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als *gemiddeld* en *laag* worden termijnen van respectievelijk drie (3) en zes (6) maanden gehanteerd (Comply). • Indien er gegronde redenen zijn om een kwetsbaarheid geclassificeerd als *gemiddeld* of *laag*, niet te verhelpen dient de opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (Explain) aan de opdrachtgever en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de opdrachtgever. De opdrachtnemer conformeert zich aan de oplostermijnen en deze scoringssystematiek.

UE 117.	Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks de beveiligingsrisico's ten aanzien van haar bedrijfsvoering en de door haar geleverde diensten te inventariseren en analyseren. Hierbij worden ten minste de volgende onderwerpen meegenomen: • Toegangsbeveiliging en autorisatiebeheer. • Versleuteling van gevoelige gegevens en communicatiekanalen. • Logging en monitoring van toegang tot systemen. • Incidentmanagementprocedures en meldingsverplichtingen. • Fysieke beveiliging van faciliteiten en apparatuur. • Regelmatige back-ups en herstelprocedures. Indien uit de risicoanalyse blijkt dat er mitigerende maatregelen nodig zijn, worden deze door opdrachtnemer toegepast binnen zes (6) maanden na de analyse, tenzij het kritische of high risk bevindingen betreft, hiervoor gelden de termijnen van UE 116. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer de analyse en mitigerende maatregelen te delen. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer een managementsamenvatting van de uitgevoerde risicoanalyse en de getroffen mitigerende maatregelen.

UE 118.	Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerd proces voor Security Incident Management. Beveiligingsincidenten worden geregistreerd, geclassificeerd, onderzocht, opgelost en geëvalueerd. Indien sprake is van ongeautoriseerde toegang, verlies, wijziging of openbaarmaking van gegevens stelt opdrachtnemer onverwijld zowel de contractmanager van Opdrachtgever als de betrokken deelnemende organisaties in kennis.

UE 119.	Voor de verwerkingen van persoonsgegevens voor deelname aan webinars is opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke voor het verwerken van onderstaande persoonsgegevens: • Voor- en achternaam. • E-mailadres. • Geboortedatum (Dit onderdeel is incidenteel en wordt alleen gehanteerd indien een deelnemer voor de betreffende webinar PE-punten dient te behalen en hiervoor een certificaat ontvangt). Ten behoeve van de uitvoering van webinars en het verwerken van persoonsgegevens is opdrachtnemer daarmee gehouden aan betreffende bepalingen in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) zoals het melden van datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

UE 120.	Als opdrachtnemer kennis heeft genomen van een (mogelijk) datalek verstrekt deze de volgende gegevens aan Opdrachtgever: • Aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens. • De persoonsgegevens en betrokken organisatie. • Waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk. • Maatregelen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken en de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan. • Datum en tijdstip van de constatering van de (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. • Of het datalek door opdrachtnemer is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien er door Opdrachtgever een datalek wordt geconstateerd, geldt dezelfde eis.

UE 121.	Opdrachtnemer laat minimaal eenmaal per kalenderjaar een onafhankelijke penetratietest uitvoeren op het Online Webinar Platform en bijbehorende beheeromgevingen. Op verzoek van Opdrachtgever wordt een managementsamenvatting van de resultaten en getroffen herstelmaatregelen verstrekt.

UE 122.	Opdrachtnemer voert minimaal maandelijks geautomatiseerde vulnerability scans uit op de aangeboden dienstverlening, de onderliggende infrastructuur en internetgerichte componenten. Geconstateerde kwetsbaarheden worden beoordeeld op basis van de actuele CVSS-methodiek en binnen de in UE 116 gestelde termijnen opgelost. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer een managementsamenvatting van uitgevoerde vulnerability scans en de opvolging van geconstateerde kwetsbaarheden.

UE 123.	Opdrachtgever heeft het recht om audits en technische onderzoeken te laten uitvoeren. Opdrachtgever zal geen informatie opvragen betreffende bedrijfsvertrouwelijke informatie. Opdrachtnemer is verplicht om aan deze onderzoeken medewerking te verlenen.

UE 124.	Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging van ingeschakelde onderaannemers, hostingpartijen en overige ketenpartners. De informatiebeveiligingseisen uit deze raamovereenkomst worden onverkort opgelegd aan deze partijen.

UE 125.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid een extra beveiligingscode toe te voegen bij deelname privacy gevoelige Webinars.

UE 126.	Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens verplaatsen of doorgeven aan bedrijven of bedrijfsonderdelen gevestigd in territoria buiten de EU/EER, of in derde landen, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Nadere opdrachtgever.

UE 127.	Opdrachtnemer slaat alle informatie die gemoeid zijn met de uitvoering van de raamovereenkomst op in datacentra die binnen de Europese grenzen zijn gelegen.

UE 128.	Opdrachtnemer werkt te allen tijde mee aan aangekondigde en onaangekondigde controles van Opdrachtgever.

UE 129.	Opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische maatregelen, conform AVG, genomen die nodig zijn om een adequate bescherming van persoonsgegevens te waarborgen. Medewerkers die structureel toegang hebben tot persoonsgegevens, beheerfunctionaliteiten of beveiligingsinformatie beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), gebaseerd op de volgende screeningsprofielen: • 01 – Informatie • 04 – Diensten • 05 – Zakelijke transacties • 06 – Proces

UE 130.	Beveiligingsincidenten zijn incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de gegevens in de oplossing hebben. Geconstateerde beveiligingsincidenten of kwetsbaarheden worden initieel altijd als prio1 incident behandeld totdat er conform CVSS Versie 4.0 een kwalificatie aan gehangen kan worden. Onder beveiligingsincidenten worden o.a. de onderstaande incidenten bedoeld: • (Poging tot) Cyberinbraak; • Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD); • Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en kennisgevingen van het Digital Trust Center en het NCSC; • Bevindingen A&P-test. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een beveiligingsincident wordt geconstateerd of redelijkerwijs verwacht, ten aanzien van de data en/of persoonsgegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van het incident aangeven alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Dit onverminderd de wettelijke verplichting van opdrachtnemer, als verwerkingsverantwoordelijke, om datalekken te melden bij de Autoriteit persoonsgegevens. Een beveiligingsincident of een kwetsbaarheidsbevinding wordt altijd per direct opgevolgd door een actie van de opdrachtnemer.

UE 131.	Opdrachtgever is eigenaar van de data (e-mailadressen, privacy-data en gegevens). Afhankelijk van de wijze waarop de Webinar-video's worden aangeboden na de online live uitzending van het Webinar wordt door opdrachtnemer als volgt met deze data omgegaan: - Indien on-demand: de data blijft maximaal drie (3) maanden beschikbaar. Dit is nodig om de genodigden van het betreffende Webinar toegang te verlenen tot de video van het Webinar die on-demand worden aangeboden. Na drie (3) maanden levert opdrachtnemer de Webinar-video in MP4-format aan bij Nadere opdrachtgever en de data van deelnemers direct te verwijderen. - Indien MP4-format: opdrachtnemer dient de data direct na het delen van de toegankelijk gemaakte Webinar-video en -rapportage met Nadere op drachtgever te verwijderen. In beide gevallen ontvangt Nadere opdrachtgever na uiterlijk één (1) week een bewijs van vernietiging van de Webinar-deelnemerslijst van opdrachtnemer. Contractmanager van Opdrachtgever ontvangt maandelijks een Excellijst van alle Webinars die on-demand en in MP4-format zijn aangebonden van opdrachtnemer, met daarbij de bewijzen van vernietiging (indien van toepassing).

UE 132.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het Online Webinar Platform is gesloten voor personen die niet zijn uitgenodigd voor of niet deelnemen aan het Webinar. Dit geldt tevens voor de Webinar-video's die on-demand worden aangeboden.

Hoofdstuk 5. Contractmanagement

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

5.1. Contractmanagement en overlegstructuur

UE 133.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de raamovereenkomst uitgevoerd door een contractmanager van de Belastingdienst.

UE 134.	De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de raamovereenkomst. De contractmanager is verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar opdrachtnemer. Voor de communicatie tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer bestaat de overlegstructuur met de contractmanager over: • De uitvoering van de raamovereenkomst, klachten en andere onderwerpen die zich daartoe lenen. • Opdrachtgever heeft overleg met de accountmanager van opdrachtnemer wanneer hij daar aanleiding toe ziet. • Het doorvoeren van eventuele prijsindexacties en/of contractverlengingen.

UE 135.	Opdrachtnemer stelt één (1) centraal aanspreekpunt beschikbaar voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Dit geldt ook indien opdrachtnemer een onderaannemer inzet op de Opdracht en/of gebruik maakt van een samenwerkingsverband. Indien deze persoon afwezig is of uit dienst treedt stelt opdrachtnemer een vervanger beschikbaar en communiceert dit met Opdrachtgever. Dit geldt ook voor Opdrachtgever.

5.2. (Management)rapportages

UE 136.	Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

UE 137.	Na ingang van de raamovereenkomst, stuurt opdrachtnemer periodiek digitale managementrapportage(s) aan de contractmanager van Opdrachtgever (tevens contactpersoon). De rapportage(s) bevat(ten) minimaal de volgende informatie: • Kwantitatieve rapportage. • Kwalitatieve rapportage. Hoe hier invulling aan wordt gegeven staat beschreven in het Toetsplan (bijlage 1a).

UE 138.	Indien opdrachtnemer twee (2) achtereenvolgende keren een onvoldoende scoort op de KPI's, zoals opgenomen in het Toetsplan (bijlage 1a), dient opdrachtnemer binnen zeven (7) kalenderdagen een verbeterplan aan te leveren voor het verbeterd nakomen van de verplichtingen bij contractmanager van opdrachtgever. Opdrachtnemer dient vervolgens binnen zes (6) maanden, na oplevering van het verbeterplan, het resultaat te behalen als opgenomen in het Toets- en verbeterplan. (bijlage 1a).

UE 139.	Opdrachtnemer levert na iedere Webinar binnen vijf (5) Werkdagen een rapportage aan Nadere opdrachtgever.

5.3. Evaluaties

UE 140.	Na iedere Webinar voert opdrachtnemer een korte evaluatie uit, bestaande uit circa vijf (5) vragen, bij Nadere opdrachtgever (zie ook paragraaf 3.7 van bijlage 1a Toetsplan).

UE 141.	De uitkomsten van de evaluaties deelt opdrachtnemer in de periodieke rapportage aan de contractmanager van Opdrachtgever.