

Bijlage 1 Programma van eisen

1.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die de aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en aan de prijzen en tarieven.

Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen die in dit aanbestedingsdocument zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten overeenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven, incl. evt. overeengekomen indexeringen, gestand zult doen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat uw inschrijving niet verder wordt beoordeeld en dat uw inschrijving terzijde wordt gelegd.

1.2 Eisen met betrekking tot procesinrichting

In dit hoofdstuk worden de eisen beschreven die opdrachtgever stelt aan de inschrijving. De eisen zijn per aandachtsgebied geordend. Een eis is een knock-out criterium voor inschrijving. Niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van de aanbesteding.

1.2.1 Informatiebeveiliging

Eis 1: De opdrachtnemer voldoet aan de eisen ten aanzien van informatiebeveiliging.

Inschrijver dient te voldoen aan de [Baseline Informatiebeveiliging Overheid](#) (BIO) op Basis Beveiligingsniveau 2. Ingezette medewerkers van inschrijver dienen bijlage 16: Model integriteitsverklaring rijk voor externen ondertekend te overleggen en een verklaring omtrent het gedrag in te dienen voor de start van de werkzaamheden. Daarnaast dient inschrijver te voldoen aan de in bijlage 18 (ICO-report voorwaarden maatwerkpakket) opgenomen eisen.

1.2.2 Postontvangst

Eis 2: De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitgevoerde werkzaamheden voldoen aan de procesbeschrijving zoals opgenomen in bijlage 21.

Eis 3: De opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit op de locatie van RVO.

RVO stelt de huisvesting op haar eigen locatie in het Rijkskantorengedouw Hanzeland te Zwolle beschikbaar voor het uitvoeren van de diensten. De opdrachtnemer kan uitgaan van een ruimte van max. 200m², inclusief een afgesloten serverruimte van ca. 10m². Het adres van deze locatie is Hanzelaan 310, 8017 JK Zwolle. De ruimte is alleen te betreden met een geautoriseerde pas (toegangscontrolesysteem). Het gebouw is beveiligd, voorzien van catering, schoonmaak en andere facilitaire zaken (onder andere koelingsmaatregelen, gas, elektra- en watervoorziening). De ruimte bevindt zich op de begane grond van het gebouw.

De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de verzekering van de inboedel. Deze dient opdrachtnemer desgewenst zelf af te sluiten. RVO is niet verantwoordelijk voor vervanging van uw inboedel (inclusief de machines) bij brand, inbraak e.d.

De opdrachtnemer mag geen gebruik maken van het ICT-netwerk van RVO. Voor internetverbinding en dergelijke dient opdrachtnemer zelf voorzieningen te treffen.

Alle overige kosten (bijvoorbeeld verhuiskosten, installatiekosten, verbouwkosten, kosten inventaris) zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Voor een plattegrond en foto's van de locatie zie bijlage 11.

Eis 4: De opdrachtnemer voert het verwerken van de post uit na overdracht door RVO.

Opdrachtnemer ontvangt om 08.00 uur post in postzakken of kratten o.i.d. en verwerkt de post zodanig dat RVO hier een vervangingsbesluit op kan nemen. Dit vervangingsbesluit stelt eisen aan het totale scanproces. Deze eisen zijn in hoofdlijnen opgenomen in bijlage 12 (minimale eisen scan vervangingsbesluit).

De gewenste verwerking van post kan per ontvangstwijze verschillen. Zie voor een beknopt overzicht van de varianten en verwerkingswijzen bijlage 13 (poststromen op hoofdlijnen).

De opdrachtnemer zorgt voor een proces dat borgt dat poststukken de juiste datumdagtekening en ontvangstwijze krijgen.

Eis 5: De opdrachtnemer voert het proces zo uit dat het de volgorde van de vellen en de compleetheid van documenten borgt.

De opdrachtnemer zet een werkwijze neer die te allen tijde de volgorde van de vellen en de compleetheid van de documenten per envelop borgt. Ook moet de opdrachtnemer voorkomen dat een vel of een document kan 'reizen' van de ene envelop naar een andere. Dit geldt zowel voor het scannen maar ook voor de fysieke stukken die uiteindelijk in het archief worden opgeslagen. Om dit te borgen verwacht RVO van de opdrachtnemer zo min mogelijk handelingen met papier.

Eis 6: De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat herleidbaar is welke documenten in welke enveloppen zitten en voorziet deze van een unieke codering.

Elke envelop krijgt een unieke code. Aan de hand van deze code moet kunnen worden achterhaald welke documenten in de envelop hebben gezeten. Tevens wordt deze code gebruikt om de documenten uit het archief te kunnen lichten. Ook is de code relevant voor de levering van procesdata en rapportages.

Documenten worden digitaal voorzien van een 13-cijferige code ([Form_Soort][Form_ID]). De eerst drie posities Form_Soort worden door RVO bepaald. Form_ID (tien posities) worden, op basis van een door RVO beschikbaar gestelde range, door opdrachtnemer toegekend of overgenomen van een barcode op het formulier.

Eis 7: De opdrachtnemer biedt een proces aan voor in ieder geval de volgende poststromen:

- Regelingspost voor DMS.
- Regelingspost voor BAS.
- Regelingspost voor IMG.
- Archiefscans.
- CITES.
- Pacht.
- Stafpost.

Gedurende de looptijd is het mogelijk dat er ook andere poststromen worden toegevoegd aan de dienstverlening.

De poststromen Regelingspost voor BAS, Regelingspost voor IMG en Pacht worden in aparte archiefdozen gebundeld. Hier kunnen andere poststromen aan toegevoegd worden.

Deze processen zijn nader uitgewerkt in bijlage 13 (poststromen op hoofdlijnen).

1.2.3 Document Scanmodule

Eis 8: De opdrachtnemer scant conform de RVO specificaties.

Een scan voldoet aan de volgende specificaties:

- Een niet muteerbare PDF/A-1a met minimale kwaliteit 300dpi met een bitdiepte 24 in kleur.
- Eventuele stempels en holografieën moeten goed zichtbaar zijn.
- De schaling van de pdf dient gelijk te zijn aan het origineel.

- Indien bij het scanproces gebruik wordt gemaakt van een tussenformaat, dan mag geen kwaliteitsverlies optreden bij de omzetting van het tussenformaat naar het uiteindelijke formaat.
- Alle vellen dienen dubbelzijdig te worden gescand.

Daarnaast dient voldaan te worden aan de eisen in bijlage 12 (minimale eisen scan vervangingsbesluit).

Eis 9: De opdrachtnemer bundelt losse scans in logische digitale documenten.

Omdat de ongestructureerde documenten in de webapplicatie komen en RVO daarin een logische verdeling verwacht, wordt in het geval van nietjes, paperclips of op andere wijze gebundelde vellen deze als één document in de scanmodule aangeboden.

Eis 10: De opdrachtnemer levert scanbare poststukken digitaal terug en bewaart de stukken volgens specificatie in aparte archiefdozen.

Alle scanbare post dient gescand te worden. Onder scanbare post vallen in ieder geval alle papierformaten van A5 tot en met A3 en de volgende gangbare formaten enveloppen waarin deze papieren verzonden worden.

Envelop formaten	Afmetingen in mm
EA6 envelop	156 x 110 mm
C6 envelop	162 x 114 mm
EA5/6 envelop	220 x 110 mm
EA5 envelop	220 x 156 mm
C5/6 envelop	229 x 114 mm
C5 envelop	229 x 162 mm
EC5 envelop	240 x 170 mm
EB5 envelop	262 x 185 mm
EA4 envelop	312 x 220 mm
C4 envelop	324 x 229 mm
EC4 envelop	340 x 240 mm
EB4 envelop	371 x 262 mm

Eis 11: De opdrachtnemer levert ook niet scanbare poststukken digitaal terug en bewaart de stukken volgens specificatie in aparte archiefdozen.

Alle onderdelen uit de envelop dienen gedigitaliseerd te worden. Ook items die niet onder een scanner kunnen, dienen digitaal aan RVO terug geleverd te worden. De opdrachtnemer dient de niet scanbare delen van de post zo te verwerken dat middels een pdf duidelijk wordt dat een niet scanbaar deel is binnengekomen. Voorbeelden van niet scanbare delen zijn USB-sticks, dvd's en A0-kaarten.

Niet scanbare post wordt gebundeld 1x per week aangeleverd bij opdrachtgever. Op jaarbasis ontvangt RVO ongeveer 25 poststukken met daarin niet scanbare delen.

Eis 12: De opdrachtnemer dient aan ieder hoofddocument de scan van de envelop toe te voegen.

Voor alle formulieren geldt dat een scan van de envelop als laatste pagina van een hoofddocument in de pdf zichtbaar moet zijn. Op de scan van de envelop dient ook de unieke envelop code zichtbaar te zijn. Een hoofddocument is voor RVO een formulier of een brief.

1.2.4 Webservice naar DFx

Momenteel werkt RVO met een webservice waar voor bepaalde stromen aanvullende metadata opgehaald kan worden. RVO is hard aan het werk om oude systemen op te ruimen/vervangen. Deze webservice komt gedurende de aanbesteding mogelijk te vervallen. Er komt waarschijnlijk geen nieuwe service om aanvullende metadata bij RVO op te vragen. Onderstaande eisen zijn

echter wel onderdeel van het gunningsproces en dienen ook in de prijsopgave meegenomen te worden. Voor de duidelijkheid zijn eventuele onderdelen die komen te vervallen hierdoor, zijn onderstaand geel gearceerd.

Eis 13: De opdrachtnemer zorgt voor de aansluiting op de verschillende web services (DFx en OVG, DMS).

Voor de structurering van Dfx formulieren wordt gecontroleerd of het formuliernummer bekend is in de Dfx applicatie. De controle vindt plaats op basis van het unieke 13 cijferige formuliercode die wordt aangemaakt door de Dfx applicatie. De opdrachtnemer haalt dit formuliernummer op via een webservice als XML bericht uit de Dfx applicatie. Het formuliernummer wordt daarna geïntegreerd in classificatiebarcode. De Dfx applicatie voorziet in een API om deze webservice te faciliteren. Zie Bijlage_Berichtenboek Dfx.pdf

Het proces voor deze formulieren bestaat stapsgewijs uit:

1. Ontvangst documenten bij RVO
2. Doorlevering ter verwerking (scan)
3. Formulieren worden gescand
4. Metagegevens wordt via Dfx ter beschikking gesteld op basis van uniek 13-cijferig formuliernummer (opgenomen in een barcode (CX5128Hr)). De opdrachtnemer controleert middels een webservice of de barcode van een document beschikbaar is in de Dfx applicatie. Als het document niet beschikbaar in de Dfx applicatie is, wordt het document aangeboden in de classificatiemodule
5. Pdf, ontvangstgegevens worden aan RVO geleverd in DMS.
6. RVO neemt de pdf op in DMS, registreert ontvangstgegevens.

Alle te verwerken formulieren voorzien van een 3-cijferig nummer worden bij verzending voorzien van een barcode waarvan de waarde in Dfx bekend is. Op basis van deze waarde kan de metagegevens behorende bij dat formulier opgehaald worden. Zie de bijlage 15 Functioneel ontwerp bestandsuitwisseling opdrachtnemer-RVO voor het functioneel ontwerp van deze webservice.

Voor het toetsen of een document verder verwerkt mag worden levert RVO een aantal berichten terug aan de opdrachtnemer. Het gaat om:

1. Antwoordberichten voor het geven van extra of andere metadata, inzichtfunctie.
2. Melding van succesvolle verwerking van de ontvangst, verkrijgingsfunctie.

Eis 14: De opdrachtnemer verzorgt het inrichten van de pagina's conform de RVO afspraken.

Bij ongestructureerde post wordt een A4 rechtop en een A3 liggend in classificatie module getoond. Voor (semi-)gestructureerde stukken kunnen hier afwijkende afspraken over worden gemaakt. Een (semi-) gestructureerde A3 kan bijvoorbeeld 4 logische A4's bevatten.

1.2.5 Classificatiemodule

Eis 15: De opdrachtnemer stelt een applicatie ter beschikking zodat RVO de ontbrekende classificatiegegevens aan kan vullen.

Medewerkers van RVO voegen de ontbrekende metadata toe aan het poststuk, zodat de opdrachtnemer het poststuk kan routeren voor de juiste verwerking. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de opdrachtgever het autorisatiebeheer zelf kan inrichten, regelen en onderhouden. In de applicatie dient een nieuwe classificatie (kenmerken) toegevoegd te kunnen worden. Zie voor een beschrijving van de classificatiemodule bijlage 14 (classificatie applicatie).

1.2.6 Quality assurance

Eis 16: De opdrachtnemer werkt mee aan de kwaliteitscontroles van RVO.

RVO verwacht van de opdrachtnemer dat de kwaliteitsmedewerkers van RVO te allen tijde en zonder beperkingen toegang krijgen tot de ruimtes waar de werkzaamheden plaatsvinden en alle onderdelen van het proces. Daarbij wordt beoordeeld of het proces door de opdrachtnemer wordt uitgevoerd zoals is afgesproken tussen RVO en de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient tevens zijn medewerking te verlenen aan audits van RVO of de Europese commissie.

Opdrachtnemer dient het kwaliteitsniveau aantoonbaar te verbeteren indien blijkt dat er niet wordt voldaan aan de kwaliteitseisen.

Eis 17: De opdrachtnemer faciliteert een omgeving waarop tests kunnen worden gedraaid.

Voor het inrichten van nieuwe stromen is het noodzakelijk dat er een acceptatie-omgeving beschikbaar is waarin de nieuwe stroom separaat van productie getest kan worden. In overleg met RVO kunnen door RVO eisen gesteld worden aan de acceptatieomgeving en de wijze van testen.

Eis 18: de opdrachtnemer biedt de dag van ontvangst ten minste 90% van de aangeboden documenten, voor 12.00 uur, in de webapplicatie aan.

Per ontvangswijze worden (performance) afspraken gemaakt tussen RVO over de tijdsperiode wanneer bundelbestanden gereed moeten zijn voor aflevering. Als uitgangspunt voor het 'processing window' geldt dat berichten binnen 24 uur na ontvangst door de opdrachtnemer worden terug geleverd, of tenminste 90% daarvan.

Eis 19: Per regeling maakt RVO afspraken over de prioritering van het aanleveren van de scans.

Aan de hand van de diverse postbussen van RVO wordt er een prioritering aangegeven.

RVO moet te allen tijde de prioritering van een ontvangswijze kunnen bepalen en aanpassen. De aanpassing van de prioritering moet resulteren in een kortere verwerkingstijd van de betreffende ontvangswijze.

Eis 20: De opdrachtnemer dient binnen twee dagen RVO te ondersteunen bij een crisissituatie.

De opdrachtnemer is in staat om, in het geval van een crisis, binnen twee dagen na het verzoek hiertoe, zoveel mogelijk met inachtneming van de standaard werkwijze een werkbare oplossing te hebben ingevoerd voor een nieuw poststroom.

De opdrachtnemer is in staat om binnen twee dagen in het geval van een crisissituatie op te schalen naar driemaal de gemiddelde dagbelasting van (2.000 vel) gebaseerd op de aantallen van 2020.

De door de opdrachtnemer noodzakelijk bevonden back-up en beheersmaatregelen hebben geen invloed op de doorlooptijden.

1.2.7 Bestanden/ metagegevens documenten en XML berichten

Eis 21: de opdrachtnemer levert gescande documenten in verschillende bestandsformaten aan.

De opdrachtnemer levert informatie van gescande documenten in verschillende bestandsformaten (o.a. XML, pdf/UA, ASCii, Csv) op per documentstroom voor verdere verwerking. Per documentstroom wordt vastgesteld welk bestandsformaat gewenst is voor de doelapplicatie.

Alle scans worden als PDF-a/1A aangeleverd. De opbouw van de begeleidende Xml-bestanden, met metadata, kan verschillen per applicatie/poststroom.

Regelingenpost eDocs

Voor de regelingenpost Edocs moet de XML opgebouwd worden zoals beschreven in bijlage 19 PDF en Metagegevens DOP. Voor de duidelijkheid zijn eventuele onderdelen die veranderen groen gearceerd.

Grondkamer

Voor de Grondkamer moet daarnaast een aanvullend koppelvlak gebouwd worden. Zie voor specificaties Bijlage 16 Functioneel ontwerp koppelvlak OVG grondkamer.

Overige stromen

Voor de overige stromen volstaat het leveren van PDF-a/1A met unieke naamgeving waarin in ieder geval de ontvangstwijze en datumontvangst is opgenomen.

Eis 22: Alle gescande documenten zijn voorzien van metagegevens met informatie ten behoeve van traceerbaarheid in de systemen van RVO.

Van alle RVO formulieren die voorzien zijn van een barcode dienen de metagegevens geautomatiseerd te worden toegevoegd. Dit kan op basis van een 3-cijferige code die in de barcode is verwerkt.

Voor alle post geldt dat deze moet worden aangeboden aan de classificatie module. In dat geval dient de gehele inhoud van de envelop in de classificatie getoond te worden. Ook de formulieren die al deels gemetadateerd zijn. De juiste metagegevens zijn voor deze stukken vooraf ingevuld, maar wel aanpasbaar. De opdrachtnemer vult ook zo veel mogelijk metagegevens van te voren in voor de overige documenten.

In bijlage 14 (classificatie module) staat beschreven aan welke voorwaarden de classificatiemodule moet voldoen.

Eis 23: De opdrachtgever bundelt gescande documenten als images per documenttype in verzendbestanden.

Momenteel werkt RVO nog met een levering in batches, met de ontwikkeling van de ontvangende systemen gaat dit in de toekomst waarschijnlijk veranderen. De verwachting is dat levering op termijn niet meer in batches gedaan wordt, maar dat leverancier individuele documenten met behulp van een RVO webservice rechtstreeks in het ontvangende systeem plaatst. Onderstaande eisen zijn onderdeel van het gunningsproces en dienen in de prijsopgave meegenomen te worden.

Gescande documenten dienen per documenttype gebundeld te worden in verzendbestanden door de opdrachtnemer. Deze verzendbestanden worden als ingepakte ZIP bestanden klaargezet op de secure FTP omgeving van de opdrachtgever. Het aangeboden bestand bevat zowel de images als XML metadatabestand.

Een bundel bestaat uit maximaal 100 documenten van één documenttype. Als maximaal 100 documenten gereed zijn voor bundeling wordt het bundelbestand gemaakt. Dit bestand wordt klaargezet op de secure FTP omgeving van de opdrachtgever. Daar haalt opdrachtgever het bestand vandaan. Als er minder dan 100 documenten van één document type gescand zijn binnen een tijdsperiode, wordt een bundelbestand gemaakt met de bestanden die op dat moment gereed zijn voor aflevering.

Als een bundel gereed is voor aflevering, zet de opdrachtnemer een trigger bestand klaar. Het triggerbestand is voor de secure FTP server van RVO het signaal dat er bestanden opgehaald kunnen worden.

1.2.8 Secure FTP omgeving bestandsuitwisseling

Eis 24: De opdrachtnemer stelt (een deel van) de digitale eindproducten voor RVO ter beschikking op een secure FTP omgeving.

Opdrachtnemer biedt goedgekeurde scans aan via de bij dat document behorende werkwijze. Dat kan geautomatiseerd via een webinterface of sFTP server van opdrachtnemer, ook moet het mogelijk zijn om bestanden handmatig door medewerkers van de opdrachtgever van de sFTP server van de opdrachtnemer af te halen.

Digitale eindproducten kunnen op twee manieren van de secure FTP omgeving gehaald worden:

1. Geautomatiseerd. Middels een script wordt elke 5 minuten gecontroleerd of er bestanden klaar staan voor opdrachtgever. Bestanden worden opgehaald als het triggerbestand aanwezig is op de FTP server van de opdrachtnemer. Als dit het geval is, worden de bestanden opgehaald door opdrachtgever en klaargezet voor verdere verwerking.
2. Handmatig. Medewerkers van opdrachtgever zetten dagelijks bestanden over op netwerkshares van opdrachtgever.

Het geautomatiseerde proces heeft een aantal technisch gerelateerde stappen, waarbij RVO bestanden met documenten en XML berichten ophaalt.

De opdrachtnemer voorziet in een vrachtbrief voor de afgeleverde bestanden, ter bevestiging dat de aflevering door de opdrachtnemer met succes heeft plaats gevonden.

Deze bestanden worden hieronder in het kort aangegeven:

1. Een triggerbestand dat er bestanden klaar staan om opgehaald te worden.
2. Bestanden van de gescande documenten (pdf/UA) met index (metagegevens) bestanden (XML) samengevoegd in een .zip bestand.
3. Data entry bestanden (XML dan wel ascii), eventueel gezip-ed.

Door DICTU/overheid gestelde eisen:

1. Data transfer moet lopen via secure FTP dan wel Digipoort, via een DICTU firewall.
2. Bij gebruik van Digipoort, zal de opdrachtnemer moeten samenwerken met Logius (de beheerder van Digipoort).
3. DICTU heeft een indicatie nodig van te verwachten netwerkgebruik (gewenste capaciteit) en t.z.t. een overzicht van toekomstig dataverkeer (eis A&S – architectuur).

In de bijlage 15 (functioneel ontwerp bestandsuitwisseling DfX opdrachtnemer-RVO) is dit uitgewerkt.

Eis 25: De opdrachtnemer vernietigt de digitale bestanden na zes maanden.

Om fouten bij aflevering en het ophalen van de bestanden te kunnen herstellen archiveert de opdrachtnemer de opgeleverde bestanden voor zes maanden. Daarna worden de bestanden vernietigd.

1.2.9 Overdracht fysieke documenten archief locatie RVO

Eis 26: De opdrachtnemer draagt documenten die zijn ontvangen door RVO na een nader te bepalen wachttijd over in archiefdozen aan RVO.

De fysieke stukken dienen op envelop niveau, gebundeld in dozen te worden opgeslagen. De envelop en de archiefdoos hebben unieke nummers die corresponderen met de metagegevens van de scans van de documenten uit de envelop. Het unieke nummer staat in barcode vorm, maar ook leesbaar op de envelop en de doos.

De unieke doosbarcode is zowel aan de bovenkant van de doos als aan de voorkant (smalle) van de doos af te lezen.

De enveloppen waarin niet direct scanbare delen zaten worden opgeslagen in een archiefdoos, apart van de reguliere regelingen poststroom. Deze doos is apart herkenbaar binnen de aan RVO geleverde voorraad.

Een archiefdoos wordt na een nader te bepalen termijn overgedragen naar RVO, maar nooit voordat alle documenten in de doos door RVO in het ontvangende systeem zijn ingelezen.

Als RVO voortijdig enveloppen nodig heeft uit een archiefdoos dan moet de opdrachtnemer deze enveloppen bij opvragen aanleveren.

De opdrachtnemer 'parkeert' de archiefdozen in een af te sluiten ruimte op de beschikbaar gestelde locatie in Zwolle klaar voor overdracht. RVO draagt zorg voor transport naar en fysieke archivering op de archieflocatie in Assen.

Bij het aanleveren van de archiefdozen zorgt de opdrachtnemer voor een lijst met envelop nummers per archiefdoos. Deze lijst wordt zowel op papier als digitaal aangeleverd. De papieren versie wordt ondertekend door de opdrachtnemer en door een medewerker van RVO.

1.2.10 Rapportage verwerking

Fis 27: Opdrachtnemer biedt RVO de mogelijkheid om een aantal standaard rapportages te genereren en daarnaast de mogelijkheid om zelf rapportages te kunnen configureren.

Hiervoor is het noodzakelijk dat de logging van alle processtappen en handelingen inclusief time-stamps beschikbaar gesteld worden. Per envelop, document, metadataveld moet gelogd worden welke medewerker hieraan gewerkt heeft.

Rapportages kunnen op vaste momenten automatisch gegenereerd worden, maar kunnen ook achteraf gegenereerd worden door RVO. Het moet daarom mogelijk zijn om in de 'tijd te kunnen reizen'. Bij rapportages moet een begin en einddatum aangegeven kunnen worden. De rapportages dienen gedownload te kunnen worden in Excel.

RVO dient zelf rapportages te kunnen configureren en indien nodig ondersteunt opdrachtnemer hierbij.

De rapportages zoals onderstaand weergegeven moeten bij oplevering beschikbaar zijn.

Standaard rapportages

RVO verwacht van de opdrachtnemer een aantal rapportages. Deze rapportages worden in deze paragraaf verder toegelicht.

De rapportages moeten voor RVO bewerkbaar zijn in Excel. Verder worden geen vormvereisten gesteld.

Het ijkmoment voor de dagelijkse rapportages is het eind van de dag (23.59 uur).

Het ijkmoment voor de wekelijkse rapportages is het einde van de laatste werkdag van de week.

Wekelijkse rapportages

De volgende zaken dienen wekelijks te worden gerapporteerd:

Per formulierstroom wordt gerapporteerd wat de verwerkingstijden zijn geweest van de in de afgelopen week goedgekeurde bundels. De volgende twee typen berekeningen worden onderscheiden:

- OVERALL: Echte gemiddelde doorlooptijd; inclusief de volledige wachttijd van alle probleemgevallen/ bijzonderheden.
- BULK: Bijgestelde gemiddelde doorlooptijd; waarbij de doorlooptijd van probleemgevallen gemaximaliseerd is op 1 werkweek.

Binnen elk van deze typen worden de volgende doorlooptijden gerapporteerd:

- GEMIDDELDE NETTO VERWERKINGSDAGEN: Tijd binnen 'Digitale Verwerking' besteed, exclusief classificatie en kwaliteitscontrole.
- EFFECTIEVE VERWERKINGSDAGEN TOT AAN KWALITEITSCONTROLE: Totale verwerkingstijd van envelop, inclusief classificatie, tot aan de kwaliteitscontrole.
- EFFECTIEVE VERWERKINGSDAGEN INCLUSIEF KWALITEITSCONTROLE: Totale verwerkingstijd inclusief kwaliteitscontrole tot en met klaarzetten goedgekeurde bundels op de FTP server.

In een aparte kolom dient te worden vermeld hoeveel procent van de betreffende documenten via classificatie is verwerkt.

Tenslotte dienen in de rapportage per formulierstroom de volgende zaken (ieder in een eigen kolom) te worden aangegeven: definitie jaar (jaar waarop formulier betrekking heeft), traject, aantal enveloppen, aantal vellen en aantal formulieren.

Overzicht dagelijks ontvangen enveloppen

Dagelijkse rapportage waarin opdrachtnemer per ontvangstdatum rapporteert hoeveel enveloppen hij op dat moment (= einde werkdag) onder zich heeft. De volgende zaken moeten, uitgesplitst naar ontvangstdatum, worden gerapporteerd:

Item	Omschrijving
Totaal aantal enveloppen ontvangen	Totaal aantal enveloppen dat opdrachtnemer heeft ontvangen.
Totaal aantallen enveloppen uitgeleverd	Het aantal enveloppen dat het gehele proces heeft doorlopen en al zijn geleverd aan RVO.
Totaal aantal enveloppen nog in behandeling	Het aantal enveloppen dat nog aan RVO moet worden geleverd.
Waarvan gereed voor kwaliteitscontrole	Het aantal enveloppen dat in behandeling is en dat beschikbaar is voor kwaliteitscontrole van RVO.
Aantal enveloppen antwoordnummer	Het (absolute) deel van de enveloppen dat via een antwoordnummer is ontvangen.
Aantal enveloppen postbus	Het (absolute) deel van de enveloppen dat via een postbus is ontvangen.
Aantal enveloppen balie	Het (absolute) deel van de enveloppen dat via de balie is ontvangen.
Aantal enveloppen fax	Het (absolute) deel van de enveloppen dat per fax is ontvangen.

Classificatiestatistieken

Dagelijkse rapportage waarin de volgende classificatiestatistieken worden weergegeven:

Item	Omschrijving
Totaal nog in classificatie	Aantal enveloppen dat aan het eind van de werkdag nog moet worden geclassificeerd.
Vandaag nieuw in classificatie	Aantal enveloppen dat vandaag ter classificatie is aangeboden.
Vandaag afgehandeld in classificatie	Aantal enveloppen dat vandaag is geclassificeerd.
Saldo afhandeling	Saldo van de som: Vandaag nieuw in classificatie minus vandaag afgehandeld in classificatie. Met vandaag wordt de vorige werkdag bedoeld.
Eerste afhandeling verwerkmoment	Tijdstip op betreffende dag dat de eerste envelop verwerkt is in classificatie.
Laatste afhandeling verwerkmoment	Tijdstip op betreffende dag dat de laatste envelop verwerkt is in classificatie.

Classificatie per gebruiker

Een wekelijkse rapportage waarin wordt aangegeven welke (hoeveelheden) de medewerkers van RVO in de classificatiemodule in de afgelopen week hebben verwerkt. Nieuwe RVO medewerkers dienen te worden toegevoegd in deze rapportage. Reeds niet meer werkzame RVO medewerkers worden niet opgenomen in de rapportage.

Item	Omschrijving
Week	Week waarop de rapportage betrekking heeft.
Gebruiker	Naam van de medewerker die de envelop heeft afgehandeld.
Trajectcode	Trajectcode behorende bij de betreffende envelop.
Aantal afgehandelde enveloppen	Het aantal enveloppen dat de betreffende medewerker in de afgelopen week heeft geclassificeerd.

Overzicht goedgekeurde bundels

Dagelijkse rapportage van de volgende gegevens:

Item	Omschrijving
Kwaliteitsbatch	Nummer van de kwaliteitsbatch.
Bundelcode	Bundelcode.
Ontvangstdatum RVO	De ontvangstdatum van de envelop bij RVO.
Aantal enveloppen	Aantal enveloppen per batch per bundelcode.
Aantal formulieren	Aantal formulieren per batch per bundelcode.

Overzicht weekproductie

Wekelijks overzicht waarin de productie van de afgelopen week wordt gerapporteerd.

Item	Omschrijving
Rapportnummer	Volgnummer rapportage.
Definitiecode	Formuliernummer.
Kostenplaats	Omschrijving kostenplaats (RVO zal per formulier een kostenplaats aan de leverancier leveren).
Weeknummer	Week waarop rapportage betrekking heeft.
Definitiejaar	Jaar waarop betrekking formulier betrekking heeft.
Verwerkingsmethode	Aanduiding of alleen scannen of ook data entry heeft plaatsgevonden.
Aantal DE velden formulier	Aantal velden waarop het betreffende formulier data entry moet plaatsvinden.
Aantal formulieren	Aantal verwerkte formulieren per formuliernummer en per definitiejaar.
Aantal vellen	Aantal verwerkte vellen per formuliernummer en per definitiejaar.
Aantal velden DE	Aantal velden waarop data entry heeft plaatsgevonden (aantal formulieren vermenigvuldigd met aantal data entry velden per formulier).
Kosten data entry	Kosten voor data entry in afgelopen week.
Kosten scannen	Kosten voor scannen in afgelopen week.
Subtotaal	Totaal data entry en scankosten in afgelopen week.
Aantal vellen archiefscan	Aantal verwerkte vellen archiefscan per kostenplaats.

Cumulatief overzicht productie

Per kalendermaand (deze periode is gelijkgesteld aan de periode die opdrachtnemer voor de facturering aan opdrachtgever hanteert) een overzicht waarin de totale productie van de afgelopen periode wordt gerapporteerd.

Item	Omschrijving
Rapportnummer	Volgnummer rapportage.
Definitiecode	Formuliernummer.

Kostenplaats	Omschrijving kostenplaats (RVO zal per formulier een kostenplaats aan de leverancier leveren).
Periodenummer	Periode waarop rapportage betrekking heeft.
Definitiejaar	Jaar waarop betreffende formulier betrekking heeft.
Verwerkingsmethode	Aanduiding of alleen scannen of ook data entry heeft plaatsgevonden.
Aantal DE velden formulier	Aantal velden waarop het betreffende formulier data entry moet plaatsvinden.
Aantal formulieren	Aantal verwerkte formulieren per formuliernummer en per definitiejaar.
Aantal vellen	Aantal verwerkte vellen per formuliernummer en per definitiejaar.
Aantal velden DE	Aantal velden waarop data entry heeft plaatsgevonden (aantal formulieren vermenigvuldigd met aantal data entry velden per formulier).
Kosten data entry	Kosten voor data entry in afgelopen periode.
Kosten scannen	Kosten voor scannen in afgelopen periode.
Subtotaal	Totaal data entry en scankosten in afgelopen periode.
Aantallen vellen archiefscan	Aantal verwerkte vellen archiefscan per kostenplaats.

1.2.11 Niet functionele aspecten

Eis 28: De opdrachtnemer garandeert een uptime en betrouwbaarheid zoals omschreven in bijlage 14 (classificatie applicatie).

De systemen die de opdrachtnemer inzet voor het verwerken van de documenten zijn cruciaal voor het realiseren van de gestelde doorlooptijden. De systemen zijn dusdanig ingericht dat doorlooptijden gerealiseerd kunnen worden. In het geval van technische problemen dient binnen 24 uur een back up voorziening operationeel te zijn.

Eis 29: De opdrachtnemer verzorgt het onderhoud van de gebruikte systemen.

Opdrachtnemer draagt zorg voor de implementatie en het applicatiebeheer van de gebruikte systemen.

Opdrachtnemer biedt ondersteuning om wijzigingsverzoeken te realiseren ten aanzien van de functionaliteit. De opdrachtnemer is in staat om actuele Nederlands of Engelstalige functionele en technische documentatie ter beschikking te stellen aan medewerkers van RVO voor onderhouds- en trainingsdoeleinden, Denk hierbij aan business requirements, functioneel ontwerpen, procesmodellen, data modellen en de documentatie van parameters.

Nieuwe releases worden pas geïmplementeerd, nadat deze zijn geaccepteerd door de opdrachtgever.

Eis 30: Opdrachtgever brengt de softwarecode van de systemen onder in een ESCROW regeling voor het geval opdrachtnemer niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen.

Eis 31: Opdrachtnemer biedt de volgende doorlooptijden bij wijzigingen in processen.

Opdrachtnemer dient de onderstaande wijzigingen in ieder geval binnen de aangegeven termijnen af te handelen. Waarbij de randvoorwaarde is dat het formulier/poststroom definitief is en bekend. De omschreven werkzaamheden zijn planbaar en worden in overleg met de opdrachtnemer ingepland.

De volgende wijzigingen dienen binnen 1 werkdag (maximaal 8 uur) te worden afgehandeld:

- Toevoegen van een nieuw definitief formulier in een bestaande ontvangstwijze:
 - Toevoegen metadata op basis van barcode;

- Op juiste wijze presenteren in verrijkingmodule.
- Toevoegen van een nieuwe ontvangswijze binnen een reeds ingerichte werkwijze.
- Toevoegen van trefwoorden met betrekking tot prioritering van bestaande poststromen.

De volgende wijzigingen dienen binnen 10 werkdagen (maximaal 80 uur) te worden afgehandeld:

- Het toevoegen van een nieuw proces:
 - Inrichten nieuwe ontvangswijze;
 - Inrichten nieuwe workflow in verrijkingmodule, inclusief:
 - Voorgestelde metadata;
 - Prioritering van poststukken;
 - Inrichten van nieuwe XML op mogelijk nieuw koppelvlak.

Hieraan voorafgaand zal een projectteam opgesteld worden om dit proces af te stemmen.

Inrichten nieuwe archiefscan

Vanwege de grote diversiteit van archieven is voor deze stroom geen standaard doorlooptijd aan te geven, daarom wil RVO hier onderstaande werkwijze voor hanteren.

Projectteam doet een intake gesprek. In dit gesprek worden afspraken gemaakt over onder andere het volgende:

- Representatieve documenten set voor inrichten proces bij opdrachtnemer.
- planning/doorlooptijden.
- Aantallen.

Uitgangspunten:

- Archief bevat alleen archiefstukken.
 - Opschonen archief wordt door archief eigenaar gedaan.
- Archief wordt door opdrachtnemer scanklaar gemaakt.
- Scans worden door opdrachtnemer van basisset aan metadata voorzien.
- Scans worden door RVO van aanvullende metadata voorzien.

Voor de bovenstaande werkzaamheden dient opdrachtnemer een offerte in te dienen. In deze offerte worden maximaal de uurtarieven gehanteerd zoals opgegeven in bijlage 3 prijzen/tarieven en het benodigde aantal uren mag het bovenstaande genoemde maximum niet overschrijden. De offerte dient inzicht te bieden in de urenverdeling van de verschillende rollen (projectleider/ict) en de werkzaamheden die uitgevoerd worden. De werkzaamheden worden pas uitgevoerd indien RVO schriftelijk akkoord is gegaan met de offerte.

1.3 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven

Eis 32: De opdrachtnemer vult bijlage 3 'Prijzen/tarieven' in de voor deze opdracht te hanteren prijzen en tarieven.

Invulinstructie voor bijlage 3 prijzen/tarieven:

- Inschrijver dient het gehele document prijzen/tarieven in te vullen.
- Alle prijzen/tarieven die inschrijver gedurende de looptijd in rekening wil brengen dienen te worden opgenomen/verdisconteerd in de op te geven prijzen/tarieven. Gedurende de looptijd kunnen er geen andere kosten in rekening gebracht worden.
- De prijzen/tarieven die inschrijver invult zijn van toepassing gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (behoudens indexatie).
- Er worden geen bandbreedtes, minimum of maximum prijzen/tarieven aangegeven of iets dergelijks om marktconformiteit van de aan te bieden prijzen/tarieven te borgen. De opdracht wordt in concurrentie (Europees aanbesteed) op de markt gezet. Iedere inschrijver die voldoet aan de minimum gestelde eisen zal beoordeeld worden op de omschreven gunningscriteria. De winnende inschrijver heeft de inschrijving ingediend met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding. Met andere woorden deze heeft zich van zijn concurrenten onderscheiden. Na de gunning (tijdens de implementatieperiode) wordt met de winnende

inschrijver een testplan doorlopen met een gebruikers acceptatietest. Aan de hand van het doorlopen van het testplan wordt vastgesteld of de winnende inschrijver voldoet aan het gestelde in het aanbestedingsdocument met de daarbij behorende bijlagen. Er zal met de inschrijver die op de tweede plaats is geëindigd een 'wachtkamerovereenkomst' (bijlage 4a) worden afgesloten. Indien de winnende inschrijver niet voldoet aan de minimum gestelde eisen en hetgeen omschreven in de gunningscriteria zal de overeenkomst worden ontbonden en zal met de inschrijver die op de tweede plaats is geëindigd overgegaan worden tot toetsen van het testplan met een gebruikers acceptatietest (zie tevens paragraaf 6.6). Met al deze kaders en de mogelijkheden die de aanbestedingswet een aanbestedende dienst geeft heeft RVO hiermee de marktconformiteit voldoende geborgd.

Specifieke invulinstructie:

Full scan tarief. Hier valt in ieder geval het volgende onder:

- De prijs voor een scan per vel dient opgegeven te worden.
- De prijs geldt voor alle benoemde formulieren en poststromen e.d. in het aanbestedingsdocument en de daarbij behorende bijlagen en eventueel nieuw toe te voegen formulieren en poststromen e.d. gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- Personeelskosten. Hier wordt bedoelt alle werkzaamheden m.b.t. het digitalisering van de post en het beantwoorden van de vragen m.b.t. dit proces en de coördinatie.
- Enz.

Archief scan tarief. Hier valt in ieder geval het volgende onder:

- De prijs voor een scan per vel dient opgegeven te worden.
- Archiefscannen wordt aangevraagd door een afdeling binnen RVO die op dit moment nog (gedeeltelijk) een papier werkproces kent. Na afronden van het werkproces worden de papieren dossiers aangeboden aan de opdrachtnemer om deze te scannen.
- Personeelskosten. Hier wordt bedoelt alle werkzaamheden m.b.t. het digitalisering van archief en het beantwoorden van de vragen m.b.t. dit proces en de coördinatie.
- Enz.

Implementatiekosten (eenmalig). Hier valt het volgende onder:

- Benodigde apparatuur (hardware- en software en overige benodigde apparatuur voor de dienstverlening).
- Verhuiskosten/inrichtingskosten.
- Implementatiekosten/testkosten.
- Inregelen verschillende poststromen.
- Inrichten formuliersoorten met bijbehorende metadata.

Jaarlijks terugkerende kosten. Hier valt het volgende onder:

- Internetkosten, abonnementskosten, serverkosten e.d. (data-kabel).
- Verzekeringskosten.
- Overleggen/afstemming.

Uurtarief overige kosten. Hier valt in ieder geval het volgende onder:

- Als een formulier niet in het aanbestedingsdocument en de daarbij behorende bijlagen is benoemd en gedurende de looptijd van de overeenkomst ingeregeld dient te worden, worden de kosten hiervoor verrekend tegen het uurtarief zoals aangegeven bij 'uurtarief overige' werkzaamheden. Het aantal uren dat hiervoor berekend mag worden wordt door RVO gemaximeerd (zie eis 31).

Eis 33: De overeengekomen tarieven zijn in ieder geval vast tot 1 mei 2024.

Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand feburari, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl.

De prijzen en tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig het CBS CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening (Tabel: CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, bedrijfstak: alle economische activiteiten). Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld.

De opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven.

Na ontvangst van de aanvraag bevestigt opdrachtgever aan opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd.

Eis 34: Er mogen geen 0-prijzen/tarieven of negatieve prijzen/tarieven of manipulatieve prijzen/tarieven geoffreerd worden, ook niet op onderdelen.

1.4 Eisen met betrekking tot belastingen

Eis 35: De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever van eventuele aanspraken van een belastingdienst.

Eis 36: Eisen met betrekking tot btw:

- Het bedrag exclusief Nederlandse btw en eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU.
- Het btw-bedrag in Nederland en de eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU en.
- Het bedrag inclusief Nederlandse btw/inclusief verschuldigde omzetbelasting buiten de EU.

Eis 37: Indien wordt aangegeven door de opdrachtnemer dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat de opdrachtnemer ermee akkoord dat de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan de opdrachtgever worden overlegd, binnen vijftien kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.

Eis 38: De opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien de opdrachtnemer deze ten onrechte niet of voor een onjuist bedrag bij de opdrachtgever in rekening heeft gebracht.

De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-voldoening in Nederland en buiten de EU ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij u. Wanneer de opdrachtgever een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).

Eis 39: De geoffreerde bedragen zijn inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn, onder welke naam dan ook en waar ook ter wereld geheven.

Eis 40: De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst voor elke heffing, belasting en een bijdrage die gelijk te stellen is met een heffing of belasting, zowel in Nederland als buiten Nederland.

1.5 Eisen met betrekking tot de facturatie

Eis 41: Facturatie van het full scan tarief en archief scan tarief.

De daadwerkelijke kosten voor het full scan tarief en archief scan tarief worden maandelijks achteraf gefactureerd. Bij de maandfactuur dient een overzicht gevoegd te worden van de

daadwerkelijk verrichte aantallen gescande vellen per regeling volgens de overeengekomen tarieven.

Eis 42: Facturatie van de implementatiekosten.

De implementatiekosten kunnen als volgt gefactureerd worden: Na definitief besluit van RVO dat opdrachtnemer voldoet aan hetgeen gesteld in het aanbestedingsdocument en daarmee na succesvolle uitvoering van de GAT (gebruikers acceptatie test) en het testplan kan opdrachtnemer 50% van de implementatiekosten in rekening brengen. De overige implementatiekosten mogen in rekening gebracht worden nadat de werkzaamheden (1 mei 2022) gestart zijn.

Eis 43: Facturatie van de jaarlijks terugkerende kosten.

De jaarlijks terugkerende kosten mogen voorafgaand aan het desbetreffende boekjaar gefactureerd worden.

Eis 44: De facturen dienen elektronisch ingediend te worden.

In de van toepassing zijnde algemene voorwaarden is een bepaling over elektronisch factureren opgenomen. Dit kan op vier verschillende manieren:

- Factuurportaal van de Rijksoverheid;
- Koppeling met Digipoort;
- E-factureren vanuit uw (boekhoud)softwarepakket via
- Simplerinvoicing;
- E-factureren via een dienstverlener.

1.6 Eisen met betrekking tot de overlegstructuur

Eis 45: De volgende overlegstructuur dient gehanteerd te worden.

Strategisch overleg dient 1x per kwartaal plaats te vinden. Operationeel overleg dient maandelijks plaats te vinden. Indien er behoefte is aan meer frequent overleg dient opdrachtnemer hierin te voorzien.

Eis 46: Bereikbaarheid.

Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan als accountverantwoordelijke. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt en is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de overeenkomst en is beslissingsbevoegd. De contactpersoon dient gedurende werkdagen zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar te zijn. Bij afwezigheid wordt vervanging aangewezen.

1.7 Eisen met betrekking tot de implementatie

Eis 47: De opdrachtnemer voegt bij zijn inschrijving een implementatieplan op hoofdlijnen van maximaal 2 pagina's A4.

In dit implementatieplan dient een planning te worden opgenomen, de projectorganisatie en een omschrijving van de uitvoering op hoofdlijnen dat u voldoet aan het gestelde in het aanbestedingsdocument.