

Uitnodiging tot Inschrijving

Europese aanbesteding
Druk-, print- en scanwerk
Openbare procedure



Belastingsamenwerking
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Auteur : Pro Mereor, de heer A. Harbers

Datum : 1 december 2022

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een inschrijving op deze aanbesteding- worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	4
INLEIDING	6
1 EUROPESE AANBESTEDING	7
1.1 TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST	7
1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG	7
1.3 TIJDSPLANNING.....	8
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	9
2.1 COMMUNICATIE.....	9
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	9
2.3 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....	10
2.4 VOORWAARDEN.....	10
2.5 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE	12
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	14
3.1 ALGEMEEN	14
3.1.1 <i>Historische volumes</i>	14
3.2 SCOPE VAN DE AANBESTEDING	15
3.2.1 <i>Processchema's</i>	16
3.2.2 <i>Jaarplanning</i>	16
3.2.3 <i>Koppelingen</i>	16
3.3 PROOF OF CONCEPT	18
3.4 AFNAMEVERPLICHTING OVEREENKOMST.....	18
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	19
4.1 BEOORDELINGSTEAM	19
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	19
5 UITSLUITINGSGRONDEN	21
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	22
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING.....	22
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	22
7 PROGRAMMA VAN EISEN	25
8 GUNNINGCRITERIA	43

8.1	WEGINGSFACTOREN	43
8.2	PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	44
8.3	PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	45
8.4	SCOREBEREKENING PRIJS	54
8.5	SCOREBEREKENING KWALITEIT	54
8.6	BEREKENING EINDSCORE	55
9	OVERZICHT ANNEXEN.....	56
	CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....	57

Definities

In deze Uitnodiging tot Inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot Inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Tabel 1

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht (BghU).
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot Inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving en de Nota(s) van Inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot Inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze Aanbesteding.
Overeenkomst	Raamovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Productietijd	De tijd tussen aanlevering van de bestanden/documenten aan Inschrijver en de aanlevering van de gecouverteerde enveloppen bij het aangewezen postbedrijf, dan wel de digitale verwerking binnen

Begrip	Definitie
	MijnOverheid.nl en tevens de aanlevering van de digitale documenten aan de Aanbestedende dienst.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.

Inleiding

Deze Uitnodiging tot Inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding druk-, print- en scanwerk. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in de Handleiding TenderNed (Annex I).

TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot Inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.

1 Europese aanbesteding

1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

BghU – Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht – is een samenwerkingsverband op het gebied van belastingen. De volgende deelnemers participeren in BghU:

- Gemeente Bunnik
- Gemeente De Bilt
- Gemeente Houten
- Gemeente Lopik
- Gemeente Nieuwegein
- Gemeente Stichtse Vecht
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Utrechtse Heuvelrug
- Gemeente Zeist
- Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden

BghU voert namens deze partijen de heffing en invordering van lokale belastingen uit. Ook stelt BghU de hoogte van de WOZ-waarden vast voor alle onroerende zaken in deze gemeenten. BghU voert alle opgedragen belastingtaken zelfstandig uit. De gemeenten en het waterschap blijven zelf verantwoordelijk voor de hoogte van de tarieven, de verordeningen en de kwijtscheldingsnormen. Voor meer informatie, zie: <https://bghu.nl/home>.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Aanbestedende dienst beoogt middels deze aanbesteding een Inschrijver te contracteren voor de levering van print-, druk- en scanwerk gedurende een initiële periode van twee (2) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van twee (2) keer één (1) jaar.

Deze aanbesteding is niet onderverdeeld in percelen Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Op basis van historische gegevens bedraagt de geschatte, indicatieve opdrachtwaarde exclusief btw per perceel, per jaar circa € 650.000,00.

Let op:

1. **Perceel 2 kent een historische perceelwaarde van circa € 75.000,00 exclusief btw gedurende vier jaar. Op grond van artikel 2.19 lid 3 Aanbestedingswet maakt de Aanbestedende dienst gebruik van de**

mogelijkheid de scanwerkzaamheden binnen dit perceel op basis van de percelenregeling onderhands te gunnen en derhalve af te nemen bij haar huidige leveranciers.

2. Aanbestedende dienst heeft de scope van de aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting ten aanzien van de verwachte werkzaamheden. Om enige mate van flexibiliteit te behouden, behoudt Aanbestedende dienst het recht voor dienstverlening uit te breiden indien deelnemers een verhoogde behoefte hebben. Indien deze aanpassing optreedt, zal in onderling overleg tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver bepaald worden wat de gevolgen zijn voor de tot dan toe uitgevoerde werkzaamheden. Eventuele aanvullende dienstverlening wordt dan additioneel in opdracht gegeven worden, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Met deze bepaling wordt nadrukkelijk beoogd een herzieningsclausule op te nemen zoals bedoeld in art. 2.163c Aanbestedingswet.

1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Tabel 2

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	1 december 2022
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	13 december 2022
Publicatie Nota van Inlichtingen	20 december 2022
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	9 januari 2023
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	16 januari 2023
Binnenkomst Inschrijvingen	26 januari 2023 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	26 januari 2023
Uitnodiging interactieve fase	10 februari 2023
Interactieve fase	17 februari 2023
Mededeling gunningsbeslissing	22 februari 2023
Verificatie	22 februari 2023 tot 10 maart 2023
Gunning	15 maart 2023
Start leveringen (finale datum)	1 juli 2023

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon: de heer A. Harbers Pro Mereor, inkoopkenniscentrum te Arnhem.

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed kan worden verkregen via de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of per mail servicedesk@TenderNed.nl

2.2 Nota van Inlichtingen

Om de Uitnodiging tot Inschrijving en bijlagen correct te interpreteren, worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van het document: 'Template vraag en antwoord' (Annex VII).
- Vragen worden uitsluitend ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst.
- Vragen die te laat of op onjuiste wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld.
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen.
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst.
- In een optionele tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen.

Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

2.3 Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende eisen:

- Een Inschrijving dient tijdig volgens planning in TenderNed te worden ingediend.
- De Inschrijving dient volledig ingediend te worden in TenderNed. (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving).
- Inschrijver gebruikt de bijgevoegde Annexen zonder het format, de inhoud, de lay-out, het lettertype, de lettergrootte en de regelafstand te veranderen.
- Inschrijver zorgt voor een paginanummering in de documenten

Een Inschrijver die niet voldoet aan één van de bovenstaande eisen, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.4 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.
2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Een Inschrijver deelt geen enkele informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar komt, aan Inschrijvers, derden en overige betrokkenen en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst en na daadwerkelijke gunning.
4. De Aanbestedende dienst kan de voorlopige gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
5. Inschrijver staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan dit leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf (5) Werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
6. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst

moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.

7. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter blijkt dat de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
8. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot Inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
9. Aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerbepaling gebaseerd op de vastgestelde rangorde naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling. In geval:
 - o Na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure;
 - o Na definitieve gunning sprake is van rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie of insolventie.

Is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering) mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.

10. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
11. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
12. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die

daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt Inschrijvers de mogelijkheid geboden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen.

13. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen.
14. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
15. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en/of bijbehorende Annexen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen in de Nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht. De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de Nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met de reactie dan kan Inschrijver:

- a. Een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst.
- b. Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet), zoals deze door de Minister van Economische Zaken is ingesteld. Wanneer Inschrijver een klacht indient bij de hiervoor genoemde Commissie van Aanbestedingsexperts, verzoekt de Aanbestedende dienst de Inschrijver een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan de Contactpersoon bij deze aanbestedingsprocedure.
- c. Als de Inschrijver het niet eens is met het oordeel van de Commissie van Aanbestedingsexperts dan kan een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter.

Inschrijver dient te allen tijde de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Nota van Inlichtingen;
2. Klacht;
3. Commissie van Aanbestedingsexperts en/of rechtsgang.

Let op:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding.

- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

3 Beschrijving van opdracht

3.1 Algemeen

Aanbestedende dienst is een samenwerkingsverband op het gebied van belastingen tussen de gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, Lopik, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Zeist en Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden. De Aanbestedende dienst voert namens deze partijen de heffing en invordering van lokale belastingen uit en stelt de hoogte van de WOZ-waarden vast. Voor het uitvoeren van deze taak maakt de Aanbestedende dienst gebruik van verschillende leveringen en diensten van diverse marktpartijen. Als onderdeel hiervan maakt Aanbestedende dienst gebruik van druk-, print- en scanwerkdiensten en bijbehorende fysieke en digitale verzending.

3.1.1 Historische volumes

Om de Inschrijver een beeld te geven van het volume van druk-, print- en scanwerkdiensten en bijbehorende fysieke en digitale verzending treft Inschrijver in de onderstaande tabel een overzicht uit:

Overzicht documenten*	Aantallen**(*)	PDF-A	Dubbelzijdig geprint en per post verzonden	Berichtenbox
1. Aanslagen (72-uur)				
Combi-aanslag AIC/GAIC + bijsluiter HDSR	470.000	470.000	270.000	200.000
Aanslag leges en overige heffingen	12.000	12.000	10.500	1.500
Aanslag ZUIB/WVOB	18.000	18.000	16.000	2.000
Duplicaten parkeren	100.000	100.000	80.000	20.000
2. Invordering (72-uur)				
Herinneringen	75.000	75.000	75.000	0
Aanmaningen	33.000	33.000	33.000	0
Dwangbevelen	22.500	22.500	22.500	0
3. Invordering (afleveren te Aanbestedende dienst)				
Hernieuwde Bevelen	12.500	12500	12.500	0
4. Dagpost (72-uur)	150.000	150.000	150.000	0
5. Overige correspondentie (72-uur)	50.000	50.000	35.000	15.000
6. Spoedopdrachten (72-uur/24-uur)	p.m.	p.m.	p.m.	0

* De genoemde formulieren (zie Annex XI Templates en formulieren) kunnen uit meerdere lay-outs bestaan.

**De beschreven aantallen zijn een reële inschatting op basis van historische volumes, maar hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

***Het is mogelijk dat aantallen de aankomende jaren -afhankelijk van de ontwikkeling(en) bij deelnemer- meer of minder worden.

Materialen ten behoeve van:	Aantal*	Omschrijving
Aanslagen, invordering, dagpost, overig	1.200.000	PAP blanco A4 90gr/12" MND dns hs nf
	750.000	EVL C5 VL+PB aanslagen + logo
	1.000	EVL C4 ZV + PB + logo
	50	EVL blanco C4 blokbodem +plakstr.
Bijsluiters (model aangeleverd door BghU)	600.000	PAP blanco A4 90gr/12" MND dns hs
Dwangbevelen, hernieuwde bevelen	35.000	EVL C5 VL+PB tekst dwangb. + logo
	12.500	PAP blanco A4 CB80 wit digital
	12.500	PAP blanco A4 CF80 geel digital
Aan te leveren aan Aanbestedende dienst	5.000	EVL C5-VL+PB dwangb. /logo striplock
	5.000	EVL C5 VL+PB + logo
	500	EVL C4 VL zPB kkz+ss + logo

*De beschreven aantallen zijn een reële inschatting, maar hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

3.2 Scope van de aanbesteding

De scope van de aanbesteding bestaat uit de volgende diensten:

	Gewenste dienstverlening
A	Vervaardigen en onderhouden van templates van de gedefinieerde formulieren (zie Annex XI Templates en formulieren)
	Verwerken wijzigingen
	Verzorgen versiebeheer
	Leveren van drukproeven in PDF
B	Voorraadbeheer
	Bestellen papier/enveloppen
	Drukken/printen standaard enveloppen/formulieren/bijsluiters/specifieke enveloppen
	Op voorraad houden en bewaken van de voorraden (indien nodig)
	Rapportages over de voorraad en de aantallen verbruikte formulieren en enveloppen
C	Digitale archivering (alle fysieke en digitaal verzonden documenten)
	Levering aan BghU inclusief levering metagegevens
D	Printen c.q. drukken
	Fysieke drukproeven c.q. digitale drukproef PDF/A
	Printen/afdrukken documenten (formulieren, aanslagen, bijlagen, bijsluiters, etc.) eventueel inclusief een betaallink (iDEAL)
E	Couverteren/snijden en/of vouwen
	Snijden, vouwen van fysieke documenten en toevoegen van één of meerdere bijsluiters.
	Rapportages over de hoeveelheid gecouverteerde/gevouwen documenten per soort
F	Scannen
	Transport en verwerking
	Scannen
	Vernietigen binnengekomen documenten
	Rapportages over de hoeveelheid scan documenten per soort
G	Fysieke postverzending (bulk en dagelijkse post)
	Frankeren
	Aanleveren bij postbedrijf
	Bezorging inclusief het volgen van het begin (voormelding) tot het einde (bezorging) van het postproces (optioneel af te nemen)

	Gewenste dienstverlening
	Rapportages over de aantallen gefrankeerde stukken naar soort en gewicht alsmede welke post correct bezorgd is. (Optioneel af te nemen)
H	Regievoering en rapportages
	Algehele regievoering vanaf aanlevering tot en met ontsluiting (digitaal en/of fysiek) alsmede de reguliere, periodieke werkzaamheden (dagelijkse post, templatebeheer, voorraadbeheer, etc.)
	Regievoering met betrekking tot het welslagen van de verzending van het printwerk (terugkoppeling verzendstatus, incidenten- en probleemmanagement en calamiteitenbeheer richting betrokken derden zoals transporteurs, postbedrijven, etc.)
	Op eerste verzoek op- en samenstellen van rapportages aan Aanbestedende dienst
I	Optioneel: Digitale ontsluiting/verzending naar/
	Aanbieden van documenten voor de berichtenbox vanMijnOverheid.nl eventueel inclusief een betaallink (iDEAL)
	Rapportages over de aantallen aangeleverde en ontvangen/gepubliceerde documenten via MijnOverheid.nl alsmede de dekingsgraad

3.2.1 Processchema's

Alle druk-, print- en scanwerk bij Aanbestedende dienst vindt plaats binnen gestandaardiseerde processen. In Annex XII Processen treft Inschrijver de belangrijkste processen in een visuele weergave.

3.2.2 Jaarplanning

Aanbestedende dienst maakt gebruik van een jaarplanning. In oktober/november van het voorafgaande kalenderjaar wordt de nieuwe planning kenbaar gemaakt aan Inschrijver en in onderling overleg nader afgestemd. Gaandeweg zullen er altijd (grote en kleine) wijzigingen plaatsvinden op deze planning, waarbij maximale flexibiliteit en medewerking van de Inschrijver wordt verwacht. Aanbestedende dienst zal altijd zo vroeg mogelijk en in onderlinge afstemming deze wijzigingen kenbaar maken.

In Annex XIII Voorbeeld jaarplanning 2021 treft Inschrijver de jaarplanning van 2021. Inschrijver moet in staat zijn deze een soortgelijke planningen uit te voeren.

3.2.3 Koppelingen

Voor de samenwerking tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver zijn een aantal koppelingen van belang. Inschrijver dient derhalve de volgende koppelingen te realiseren:

1. Voor de aanlevering van databestanden, bulkverwerkingen, sjablonen, voorraadbeheer, etc.:
 - a. Een online klantportaal (SaaS) met upload- en workflow-mogelijkheden.
2. Voor de aanlevering van dagpost (PDF):
 - a. Aanlevering door middel van API/(REST-)services via het online klantportaal gekoppeld aan de leverende applicatie (GouwIT), of;
 - b. Een beveiligde SFTP-verbinding (waar nodig voorziet Leverancier in een SFTP-server):
 - i. In combinatie met een Public en Private Key voor extra beveiliging, en;

- ii. In combinatie met een oplossing (bijvoorbeeld scripts) voor geautomatiseerde levering.
 - c. Een beveiligde VPN-verbinding (optioneel, op eerste verzoek kosteloos te realiseren en conform de nadere technische aanwijzingen van Aanbestedende dienst). Dit geldt voor gegevens-/documentstromen via zowel het online klantportaal, als gegevens-/documentstromen via een SFTP-oplossing.
- 3. Voor de teruglevering van individuele Pdf's van alle producties die aan Aanbestedende dienst retour geleverd moeten worden:
 - a. Teruglevering via API/services of berichten aan het DMS van Aanbestedende dienst (te gebruiken standaarden: CMIS, Open Zaak, Zaak DMS en StUF-ZKN), of;
 - b. Teruglevering via SFTP. Hierop zijn alle voorwaarden, zoals genoemd in hoofdstuk 3.2.3, artikel 2b en 2c, van toepassing;
 - c. De bestandsnaam van een pdf's moet bevatten:
 - i. Het subjectnummer van de klant;
 - ii. Aangevuld met of vervangen door de volgende gegevens indien beschikbaar en in overleg met Aanbestedende dienst: 'gegevenstype (bijvoorbeeld 'S' bij subjectnummer en 'V' bij vorderingsnummer, etc.), formuliercode, aanslag-/vorderingsnummer, objectnummer, dagtekening, belastingjaar, omschrijving';
 - iii. De verschillende gegevens worden gescheiden door een '_' (underscore).
 - d. Aanbestedende dienst kan wijzigingen aanleveren in de naamconventie;
 - e. Pdf's van (bulk)producties en overige verwerkingen te worden voorzien van metagegevens conform de onder hoofdstuk 3.2.3, artikel 3a, genoemde standaarden of via (individuele) XML- of JSON-berichten, dit op aangeven van Aanbestedende dienst. De metagegevens bevatten in ieder geval de gegevens zoals genoemd onder hoofdstuk 3.2.3, artikel 3c (indien beschikbaar), maar kunnen worden uitgebreid in overleg met Aanbestedende dienst. De metagegevens voldoen tevens aan de metadatastructuur van TMLO/MDTO.
- 4. Voor alle koppelingen geldt dat de uitwisseling van gegevens dient plaats te vinden op basis van open standaarden zoals vastgesteld en geadviseerd door het Forum Standaardisatie. Hierbij worden in ieder geval de volgende open standaarden en bijbehorende geadviseerde versies bedoeld: AES, CMIS, (S)FTP, IP Sec, JSON, SHA-2, SSH-2, WSDL, X509, XML, XSL.
- 5. Voor alle koppelingen geldt dat de koppeling van en naar Aanbestedende dienst verloopt via een Enterprise Service Bus (huidige leverancier: Enable U).

3.3 Proof of Concept

Alvorens over te gaan tot gunning van deze aanbesteding kan de Aanbestedende dienst een Proof of Concept doorlopen. In deze Proof of Concept dient de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding aan te tonen dat alle processen naar behoren functioneren om hiermee de kwaliteit van de dienstverlening te bevestigen. Dit wordt getest middels testruns met bulk- en dagproducties en scandocumenten.

Indien de Proof of Concept niet succesvol wordt doorlopen door de Inschrijver met de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding, wordt er niet overgegaan tot gunning van de opdracht aan deze Inschrijver. In dat geval zal de Aanbestedende dienst zich wenden tot de Inschrijver die als tweede is geëindigd in de rangorde. Indien deze Inschrijver de Proof of Concept wel succesvol doorloopt zal aan deze Inschrijver de opdracht worden gegund. Indien ook deze Inschrijver de Proof of Concept niet succesvol doorloopt zal Aanbestedende dienst zich wenden tot de Inschrijver die als derde is geëindigd in de rangorde, enzovoort.

Let op

- Indien om welke reden dan ook -buiten de toerekenbaarheid van de Aanbestedende dienst- de testruns niet succesvol worden afgerond, krijgt Inschrijver de mogelijkheid dit te herstellen. Indien Inschrijver vervolgens niet slaagt in het succesvol afronden van de testruns, leidt dit tot ongeldigheid en ter zijde legging van de Inschrijving.

3.4 Afnameverplichting Overeenkomst

De Overeenkomst heeft tot gevolg dat er voor Aanbestedende dienst geen afnameverplichting geldt. Dit houdt in dat Aanbestedende dienst niet is gebonden aan afname van minimale hoeveelheden producten/diensten. Een en ander zonder enig recht op schadevergoeding.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

Fase 2: Controle Overige formulieren (Annex II)

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen in Overige formulieren (Annex II) correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelkans.

Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) te voorzien van de gevraagde informatie en bij te voegen aan de Inschrijving;
- De Ondertekeningspagina (Annex IX) te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding als:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- De Ondertekeningspagina (Annex IX) niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving.

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een puntentoekenning van 0 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van het Prijzenblad (Annex III) of helemaal of gedeeltelijk niet wordt ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs
3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase (indien van toepassing)

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van wensen prijs en kwaliteit (fase 5a en 5b) nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c).

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofdstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan één (1) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn en/of door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd en vindt er zo nodig een herbeoordeling plaats.

5 Uitsluitingsgronden

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) te voorzien van de benodigde informatie, op te slaan en als zodanig toe te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

Gedragsverklaring Aanbesteden

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevuld referentieblad (Annex VI);
- Een ingevuld ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII).

Instructie indienen geschiktheid eisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevuld Referentieblad (Annex VI) en een volledig en correct ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII), toe bij de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het ingevulde Referentieblad (Annex VI) en Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) toe.

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

2) Geschiktheid ten aanzien van financiële bekwaamheid

b. Bewijs van verzekering voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.250.000,00. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de minimale dekking wordt vermeld.

3) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

a. Referentie

Inschrijver dient te beschikken over de juiste ervaring en deskundigheid voor het uitvoeren van deze overheidsopdracht. Aanbestedende dienst wenst Inschrijver hiertoe te toetsen op soortgelijke referentieprojecten, waaruit blijkt dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe -middels Annex VI Referentieblad- minimaal twee (2) referenties in per kerncompetentie. Inschrijver dient minimaal twee (2) referenties per kerncompetentie in waaruit blijkt dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure relevante deskundigheid en ervaring is opgedaan en wordt voldaan aan de onderstaande kerncompetentie(s):

- Levering druk en printwerk;
- Levering scanwerk;
- Levering aan een gemeentelijke belastingsamenwerking;
- Levering met een minimale jaarlijkse opdrachtwaarde van € 350.000,00.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring van de ingediende referentie(s).

b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig.

c. Milieubeheer

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een opgave van de maatregelen inzake milieubeheer die de Inschrijver kan toepassen in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (14001:2015) of gelijkwaardig.

d. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2015) of gelijkwaardig.

7 Programma van Eisen

Tabel 3

Nr.	Eis
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
P.E. 2.	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
P.E. 3.	De Inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
P.E. 4.	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
P.E. 5.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
P.E. 6.	<p>De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten waarvan uitgesloten portokosten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na één (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden gewijzigd conform de CPI-index: Alle huishoudens 2015=100.</p> <p>Prijsindexnavigatie: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/navigatieScherm/thema?themaNr=3480.</p> <p>De prijzen ten aanzien van portokosten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na één (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, (pro rata) worden gewijzigd conform de jaarlijkse verhoging van PostNL.</p>
P.E. 7.	Prijswijzigingen buiten P.E. 6 zijn niet toegestaan, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen en drie (3) maanden voor ingangsdatum van de verhoging, schriftelijk kenbaar gemaakt bij Aanbestedende dienst.
Juridische eisen	

Nr.	Eis
P.E. 8.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 9.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in Annex V Inkoopvoorwaarden (VNG Inkoopvoorwaarden van leveringen en diensten) zijn van toepassing. (Algemene) voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten. Let op: Eventueel doorgehaalde artikelen in de Annex V Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing.
P.E. 10.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
P.E. 11.	Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'COVID-19 crisis') leiden tot: <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="363 1055 1410 1088">1. (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; <li data-bbox="363 1099 1410 1133">2. Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. <p data-bbox="320 1200 1410 1323">Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.</p>
P.E. 12.	Voor zover van toepassing komen de Aanbestedende dienst en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst (Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten).
P.E. 13.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 14.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende

Nr.	Eis
	dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot Inschrijving verplicht zijn.
Algemene eisen	
P.E. 15.	Inschrijver levert de gevraagde dienstverlening zoals omschreven in hoofdstuk 3 van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
P.E. 16.	Inschrijver stelt ter ondersteuning van het operationele proces een helpdesk beschikbaar die tijdens Werkdagen in ieder geval beschikbaar is voor vragen, ondersteuning en incidentoplossing.
P.E. 17.	Inschrijver stelt voor Aanbestedende dienst een vaste en vervangende accountmanager beschikbaar voor tactisch (inkoop)overleg en evaluatie en een escalatiemogelijkheid op strategisch niveau.
P.E. 18.	Alle communicatie verloopt snel, helder, zorgvuldig en in de Nederlandse taal. Aanbestedende dienst en Inschrijver stellen elkaar bij alle aspecten van de dienstverlening over en weer op de hoogte van relevante ontwikkelingen en informatie.
P.E. 19.	<p>Inschrijver stelt ten behoeve van een efficiënte samenwerking een online klantportaal (SaaS) ter beschikking aan de Aanbestedende dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toegang aan minimaal tien (10) gebruikers; • Autorisatie gebruikers; • Two-Factor-Authenticatie voor gebruikers; • Voorraadbeheer; • Uploaden (productie)bestanden; • Proefafdrukken (plaatsen, signaalfunctie, controleren en accorderen); • Facturatie; • Automatische processen; • Bestel- en orderhistorie inclusief backlogs.
P.E. 20.	<p>Inschrijver verklaart dat alle medewerkers die namens Inschrijver werkzaamheden verrichten voor de Aanbestedende dienst in bezit zijn van een officiële (Nederlandse) VOG hebben. De kosten voor het aanvragen van deze verklaring(en) komen voor rekening van Inschrijver. Deze VOG is voor de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen. • Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan. • Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen. • Het verlenen van diensten. <p>Op eerste verzoek van Aanbestedende dienst dient inschrijver binnen drie (3) Werkdagen de betreffende VOG te kunnen overleggen van de betreffende medewerkers voorzien van een overzicht</p>

Nr.	Eis
	<p>van de datum waarop zij voor de eerste keer toegang hebben gekregen tot data van de Aanbestedende dienst.</p> <p>Let op:</p> <p>Bij indiensttreding en/of vervanging van personeel zijn Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) nooit ouder dan zes (6) maanden.</p>
Eisen ten aanzien van de Productietijden	
P.E. 21.	<p>Inschrijver verwerkt kleine oplagen (< 5000 mailpacks) met een maximale Productietijd van drie (3) Werkdagen in samenhang met de door Aanbestedende dienst vastgestelde jaarplanning en de daarop gehanteerde aanleverdatum en matdatum. Aanbestedende dienst levert de bestanden/documenten voor het begin van de afgesproken Productietijd aan.</p>
P.E. 22.	<p>Inschrijver verwerkt grote oplagen (> 5000 mailpacks) met een maximale Productietijd van vijf (5) Werkdagen in samenhang met de door Aanbestedende dienst vastgestelde jaarplanning en de daarop gehanteerde aanleverdatum en matdatum. Aanbestedende dienst levert de bestanden/documenten voor het begin van de afgesproken Productietijd aan.</p>
P.E. 23.	<p>De Inschrijver verwerkt dagelijkse producties (dagwerk/losse documenten) met een maximale Productietijd van één (1) Werkdag. Aanbestedende dienst plaats de documenten dezelfde Werkdag (die valt binnen genoemde Productietijd van één (1) Werkdag) voor 12:00 op de door Aanbestedende dienst aangewezen locatie.</p>
Eisen ten aanzien van de ICT	
P.E. 24.	<p>Inschrijver voldoet aan de eisen ten aanzien van privacy, informatiebeveiliging en ICT in Annex XIV Eisen privacy, informatiebeveiliging en ICT.</p>
P.E. 25.	<p>De koppelingen tussen de ICT-omgeving van Aanbestedende dienst en Inschrijver worden als volgt gerealiseerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Voor de aanlevering van databestanden, bulkverwerkingen, sjablonen, voorraadbeheer, etc. <ol style="list-style-type: none"> a. Een online klantportaal (SaaS) met upload- en workflow-mogelijkheden. 2. Voor de aanlevering van dagpost (PDF): <ol style="list-style-type: none"> a. Aanlevering door middel van API/(REST-)services via het online klantportaal gekoppeld aan de leverende applicatie (GouwIT) <p>Of</p> b. Een beveiligde SFTP-verbinding (waar nodig voorziet Leverancier in een SFTP-server); <ol style="list-style-type: none"> i. In combinatie met een Public en Private Key voor extra beveiliging;

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> ii. In combinatie met een oplossing (bijvoorbeeld scripts) voor geautomatiseerde levering. c. Een beveiligde VPN-verbinding (optioneel, op eerste verzoek kosteloos te realiseren en conform de nadere technische aanwijzingen van Aanbestedende dienst). Dit geldt voor gegevens-/documentstromen via zowel het online klantportaal, als gegevens-/documentstromen via een SFTP-oplossing. <p>3. Voor de teruglevering van individuele Pdf's van alle producties die aan Aanbestedende dienst retour geleverd moeten worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Teruglevering via API/services of berichten aan het DMS van Aanbestedende dienst (te gebruiken standaarden: CMIS, Open Zaak, Zaak DMS en StUF-ZKN), of b. Teruglevering via SFTP. Hierop zijn alle voorwaarden, zoals genoemd in hoofdstuk 3.2.3, artikel 2b en 2c, van toepassing; c. De bestandsnaam van een Pdf's moet bevatten: <ul style="list-style-type: none"> i. Het subjectnummer van de klant; ii. Aangevuld met of vervangen door de volgende gegevens indien beschikbaar en in overleg met Aanbestedende dienst: 'gegevenstype (bijvoorbeeld 'S' bij subjectnummer en 'V' bij vorderingsnummer, etc.), formuliercode, aanslag-/vorderingsnummer, objectnummer, dagtekening, belastingjaar, omschrijving'; iii. De verschillende gegevens worden gescheiden door een '_' (underscore). d. Aanbestedende dienst kan wijzigingen aanleveren in de naamconventie; e. Pdf's van (bulk)producties en overige verwerkingen te worden voorzien van metagegevens conform de onder hoofdstuk 3.2.3, artikel 3a, genoemde standaarden of via (individuele) XML- of JSON-berichten, dit op aangeven van Aanbestedende dienst. De metagegevens bevatten in ieder geval de gegevens zoals genoemd onder hoofdstuk 3.2.3, artikel 3c (indien beschikbaar), maar kunnen worden uitgebreid in overleg met Aanbestedende dienst. De metagegevens voldoen tevens aan de metadatastructuur van TMLO/MDTO. <p>4. Voor alle koppelingen geldt dat de uitwisseling van gegevens dient plaats te vinden op basis van open standaarden zoals vastgesteld en geadviseerd door het Forum Standaardisatie. Hierbij worden in ieder geval de volgende open standaarden en bijbehorende geadviseerde versies bedoeld: AES, CMIS, (S)FTP, IP Sec, JSON, SHA-2, SSH-2, WSDL, X509, XML, XSL.</p> <p>5. Voor alle koppelingen geldt dat de koppeling van en naar Aanbestedende dienst verloopt via een Enterprise Service Bus (huidige leverancier: Enable U).</p>

Nr.	Eis
P.E. 26.	Inschrijver werkt -indien nodig- volledig en kosteloos mee aan de realisatie van een beveiligde VPN-verbinding (op eerste verzoek en conform de nadere technische aanwijzingen van Aanbestedende dienst).
P.E. 27.	Ingeval updates, upgrades en versies leiden tot wijzigingen in koppelvlakken en datamodellen dan treedt Inschrijver vooraf direct in contact met Aanbestedende dienst en stemt in overleg met de beheerder(s) van Aanbestedende dienst af welke wijzigingen doorgevoerd gaan worden en op welk moment dat plaats gaat vinden.
P.E. 28.	Inschrijver verricht haar werkzaamheden in een beveiligde verwerkingslocatie waarbij conform de VRKI 2.0 per 1 versie 2022- https://hetccv.nl/keurmerken/expert/inbraakbeveiliging/verbeterde- risicoklassenindeling-vrki - de volgende combinaties aan minimale veiligheidseisen zijn gerealiseerd: O2 + BK2 + EL4 + AT4 + RE4 + CO4 en/of ME4 (risicoklasse niveau 4).
Eisen ten aanzien van templates en formulieren (A)	
P.E. 29.	Door de Aanbestedende dienst wordt een documentbeschrijving aangeleverd. In de documentbeschrijving zijn de velden aangegeven die gevuld moeten worden door de Inschrijver uit een bijgeleverd databestand.
P.E. 30.	Het gehanteerde bestandsformaat wordt voor elk afzonderlijk document en bijbehorende databestand tussen de Aanbestedende dienst en Inschrijver bepaald en vastgelegd, waarbij geldt dat Inschrijver tenminste de volgende bestandsformaten moet kunnen verwerken: rtf.out. PDF.txt.xml.csv.asc, alle Microsoft Office-typen en (STUF-)databestanden van leverancier GouWIT en/of andere kernapplicaties.
P.E. 31.	Velden in de templates kunnen naast statische data ook data bevatten waarop logica van toepassing is. Inschrijver is verantwoordelijk voor het toepassen van de logica (enumeratie) zoals vastgelegd in de documentbeschrijving tijdens de ontwikkelperiode, zodat de juiste informatie wordt getoond op het formulier.
P.E. 32.	Inschrijver kan databestanden samenvoegen met een sjabloon (templates/ overlays) ten behoeve van printwerk.
P.E. 33.	Inschrijver ontwikkelt diverse templates die nodig zijn voor het printwerk op basis van de door de Aanbestedende dienst geleverde documentbeschrijving.
P.E. 34.	Inschrijver monitort de lengte van de te printen gegevens en kapt alleen gegevens af in overleg met de Aanbestedende dienst.
P.E. 35.	Inschrijver is in staat om alle voorkomende diakritische tekens in de printbestanden te onderkennen en zonder beperkingen te printen.

Nr.	Eis
P.E. 36.	De Inschrijver kan elk document van een barcode, QR-code, betaallink (iDEAL), KIX-code en/of data matrix voorzien die gebruikt kan worden ten behoeve van het scanproces. De inhoud en de plaats van een barcode, QR-code, betaallink (iDEAL), KIX-code en/of data matrix wordt in indien van toepassing in de document beschrijving bepaald.
P.E. 37.	<p>In geval templates en/of formulieren aangepast moeten worden, wordt het volgende stappenplan gevolgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Inschrijver levert in PDF een printproef aan van de betreffende template. Hierin zijn eventuele overeengekomen voorstellen voor verbetering verwerkt. • De Inschrijver zorgt voor eventuele aanpassingen en levert een nieuwe printproef aan de Aanbestedende dienst of de Aanbestedende dienst past de documentbeschrijving aan en Inschrijver voert de wijzigingen door. • Na goedkeuring van Aanbestedende dienst zorgt Inschrijver er voor dat het aangepaste document wordt opgenomen in de goedgekeurde documenten (versiebeheer).
P.E. 38.	Documenten worden vervaardigd conform het huisstijl handboek (zie Annex XV Huisstijlhandboek) in de documentbeschrijving inclusief DTP/ opmaak. Aanbestedende dienst kan de door Inschrijver te hanteren huisstijl structureel wijzigen zonder meerkosten. Aanbestedende dienst kan tevens incidenteel (op aangeven) afwijken van de huisstijl zonder meerkosten.
P.E. 39.	Inschrijver doorloopt bij nieuwe sjablonen een testtraject op basis van een door de Aanbestedende dienst aangeleverd test databestand, bestandsbeschrijving en document beschrijving. Dit betekent in ieder geval dat de levering van printproeven door de Aanbestedende dienst op juistheid gecontroleerd worden. Aangeleverde aanpassingen worden snel en correct doorgevoerd en worden nieuwe printproeven ter beschikking gesteld aan de Aanbestedende dienst.
P.E. 40.	<p>De volgende doorlooptijden van zijn toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De doorlooptijd van een nieuw te ontwikkelen document zal maximaal vijf (5) Werkdagen bedragen, inclusief het opmaken van een printproef. Het document kan na goedkeuring door Aanbestedende dienst in productie genomen worden; • Aanpassingen in bestaande documenten worden binnen maximaal 48 uur gerealiseerd, inclusief het opmaken van een printproef. Het document kan na goedkeuring door Aanbestedende dienst in productie genomen worden; • Spoedaanpassingen en wijzigingen in bestaande of nieuw te ontwikkelen documenten moeten binnen 24 uur mogelijk zijn en worden doorgevoerd.
Eisen ten aanzien van voorraadbeheer (B)	
P.E. 41.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het bestellen, op voorraad houden en bewaken van de (ijzeren) voorraden (blanco papier, voorbedrukte enveloppen en overige relevante voorraadmaterialen), dan

Nr.	Eis
	wel tijdig bijprinten/bijdrukken/drukken van nieuwe voorraad aan de hand van de goedgekeurde jaarplanning en in overleg met Aanbestedende dienst. In overleg met de Aanbestedende dienst wordt per onderdeel tevens een minimale hoeveelheid aan ijzeren voorraad afgesproken.
P.E. 42.	Bij de Inschrijver dient opslagruimte aanwezig te zijn, voor de (eventueel) door Aanbestedende dienst aangeleverde bijsluiters.
P.E. 43.	Indien één van de enveloppen en/of overige relevante voorraadmaterialen moet worden (bij)besteld, levert de Inschrijver een printproef van het laatste bestelde exemplaar en doet een voorstel voor het aantal nieuw te bestellen voorraad.
P.E. 44.	Enveloppen en overige relevante voorraadmaterialen worden gedrukt conform Annex XV Huisstijlhandboek.
P.E. 45.	Inschrijver draagt zorg de juiste verwerkingscondities (bijvoorbeeld temperatuur- en vochtigheidsgraad), zodat er geen kwaliteitsverlies van het papier ontstaat.
P.E. 46.	Inschrijver zorgt kosteloos voor eventueel transport en overslag tussen opslag en productie.
Eisen ten aanzien digitale archivering (C)	
P.E. 47.	De Inschrijver draagt zorg dat elk document (zowel fysiek als digitaal aangeleverd) digitaal in PDF aangeleverd wordt aan de dataserver van de Aanbestedende dienst, om vanuit die server beschikbaar te zijn voor het digitaal archiefsysteem van de Aanbestedende dienst. Aanlevering geschiedt conform de gestelde specificaties (Programma van Eisen (P.E. 25) en paragraaf 3.2.3. van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
P.E. 48.	De digitale documenten worden altijd één maand opgeslagen bij Inschrijver, na één maand verwijderd Inschrijver de digitale documenten. Op verzoek van Aanbestedende dienst stuurt Inschrijver de digitale documenten toe aan de Inschrijver of levert deze conform de gestelde specificaties (Programma van Eisen (P.E. 25) en paragraaf 3.2.3. van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
Eisen ten aanzien van printen en afdrukken (D)	
P.E. 49.	Op elk document moet een barcode, QR-code, betaallink (iDEAL), KIX-code en/of data matrix kunnen worden geprint, ter verdere verwerking van het productieproces.
P.E. 50.	De Inschrijver is in staat om documenten zowel enkel- als dubbelzijdig te printen.
P.E. 51.	De Inschrijver dient alle documenten in fullcolour te printen (waaronder het logo en voettekst van de Aanbestedende dienst) vanaf blanco papier. De kwaliteit dient overeen te komen met de offsetkwaliteit van drukken.

Nr.	Eis
P.E. 52.	De Aanbestedende dienst dient het ontvangen bestand te verwerken waarbij een deel digitaal aangeleverd moet worden via MijnOverheid en het andere deel fysiek per post. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de aan te brengen scheiding in genoemde categorieën.
P.E. 53.	De Inschrijver zorgt voor een adequaat versiebeheer van de aangeboden printproeven, zodat geen misverstand kan bestaan over welke goedkeuring welke documentstroom betreft.
P.E. 54.	Inschrijver levert zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 48 uur, rekening houdend met de geplande matdatum, aan de Aanbestedende dienst representatieve printproeven in. PDF van de te vervaardigen productie. Er worden willekeurig minimaal 30 proeven per documenttype geleverd (tenzij de totale productie minder is dan 30 stuks), alsmede een conversieverslag. Op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen dit ook specifieke voorbeelden betreffen.
P.E. 55.	De uiteindelijk te printen/drukken documenten zijn conform de door de Aanbestedende dienst goedgekeurde printproeven/drukproeven.
P.E. 56.	Inschrijver zorgt voor het printen van het juiste document, de juiste data, de juiste positionering en de juiste aantallen. Inschrijver rapporteert hierover digitaal per documentsoort aan de Aanbestedende dienst voordat het wordt aangeboden aan het postbedrijf.
P.E. 57.	Inschrijver dient op basis van een door de Aanbestedende dienst aangegeven kenmerk bijlagen conditioneel te printen en bij het juiste document te voegen.
P.E. 58.	Inschrijver is in staat tot het printen van gepersonaliseerde bijlagen, waarbij de gegevens op de bijlagen gekoppeld zijn aan (bepaalde en/of repeterende) gegevens van de hoofdproductie.
P.E. 59.	Inschrijver is in staat om vanaf het aanleveren van het bestand tot het moment van het aanbieden aan het postbedrijf een aantal documenten te verwijderen uit het productieproces. De matdatum moet hierbij gewaarborgd blijven.
P.E. 60.	De Aanbestedende dienst gaat geen gebruik maken van voorbedrukte formulieren. Logo, kleurblokken, tabellen etc. dienen geprint te worden. De locatie en de kwaliteit van de te scannen "gebieden" dient gewaarborgd te zijn. De Inschrijver garandeert de locatie, positie en printkwaliteit van de te scannen gebieden.
P.E. 61.	Bulkdocumenten zijn documenten die via databestanden worden aangeleverd c.q. klaar worden gezet door de Aanbestedende dienst (bijvoorbeeld (StUF-)databestanden van GouWIT en/of andere kernapplicaties. De input voor producties kunnen ook (bijvoorbeeld) Excel-databestanden + briefsjablonen zijn.
P.E. 62.	Inschrijver print alle documenten op papier dat overeenkomstig het type document voldoet aan alle wettelijke gestelde eisen voor dat type document. Inschrijver is tevens in staat om conform de wettelijke vereisten hernieuwde bevelen tot betaling te printen op papier dat hiervoor specifiek bedoeld is.

Nr.	Eis
P.E. 63.	Inschrijver dient alle producties (waaronder het logo van de Aanbestedende dienst en haar deelnemers) in kleur te printen vanaf blanco papier, waarbij de kwaliteit van de kleurenprints overeenkomt met de offsetkwaliteit van drukken.
P.E. 64.	Inschrijver vervaardigt drukwerk in kleur op dusdanige wijze dan geen kleurafwijkingen, dan wel kleurverlies optreedt (offsetkwaliteit). Voor de te gebruiken papiersoort (kwaliteit) treedt Inschrijver in overleg met Aanbestedende dienst.
P.E. 65.	Inschrijver zorgt voor het printen/drukken van het juiste formulier, de juiste data, de juiste positionering en de juiste aantallen. Hierop zal door Inschrijver ook een fysieke controle plaatsvinden. Het betreft een 1e controle door de Inschrijver voor het opsturen van de drukproeven. Inschrijver controleert m.b.v. het opdrachtformulier of het juiste formulier gebruikt is en of de aantallen overeenkomen met de opdracht. De data wordt door Aanbestedende dienst aangeleverd.
P.E. 66.	<p>Inschrijver dient bij haar papierkeuze voor Aanbestedende dienst minimaal te voldoen aan de volgende normen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ISO norm 11475, de CIE waarde (witheid) dient tussen 165 en 172 te liggen. • De ISO norm 2471, de opaciteit (doorzichtigheid) van het papier dient groter te zijn dan 92. • Europese norm ISO 9706 (veroudering bestendig i.v.m. archiveren). • Het papier dient zodanig met een vulpen beschrijfbaar te zijn dat de inkt niet uitvloeit.
P.E. 67.	Inschrijver dient alle gegevens (waaronder ook het logo en de voettekst) in kleur te printen vanaf blanco papier. De kwaliteit van de kleurenprints dient overeen te komen met de offsetkwaliteit van drukken conform ISO 12647 of vergelijkbaar.
Eisen ten aanzien van bulkdocumenten	
P.E. 68.	Op basis van een jaarplanning en afgesproken Productietijden worden door de Aanbestedende dienst (data)bestanden aangeboden via een beveiligde omgeving of klantportaal.
P.E. 69.	De Inschrijver verwerkt de bestanden volgens door de Aanbestedende dienst opgestelde documentbeschrijving. Met de Inschrijver worden vooraf verschillende documentsjablonen afgesproken, waarbij in de toekomst nieuwe sjablonen kunnen worden toegevoegd of bestaande sjablonen worden gewijzigd. Om tot documenten te komen levert Aanbestedende dienst middels een (StUF-)databestand (GouwIT en/of andere kernapplicaties) data aan Inschrijver op basis waarvan de verschillende documenten dienen te worden samengesteld.
P.E. 70.	De Inschrijver is in staat om bij een grote aanlevering, in uitzonderingsgevallen op verzoek van de Aanbestedende dienst, bestanden kosteloos te splitsen en met verschillende matdata te verzenden.
Eisen ten aanzien van losse documenten	
P.E. 71.	Vanuit de kernapplicatie van Aanbestedende dienst worden documenten gegenereerd welke conform de gestelde specificaties (Programma van Eisen (P.E. 25) en paragraaf 3.2.3. van deze

Nr.	Eis
	Uitnodiging tot Inschrijving., worden geleverd. Inschrijver dient de documenten dagelijks te verwerken en te verzenden.
P.E. 72.	<p>Een document kan uit één, maar ook uit meerdere bladen bestaan. Op elk document moet een barcode, QR-code, betaalink (iDEAL), KIX-code en/of data matrix kunnen worden geprint volgens de documentbeschrijving, ter verdere verwerking van het productieproces. Vulling van de datamatrix moet via bestandsnaam van het document.</p> <p>Let op: Andere werkwijzen die de vereiste functionaliteit ook waarborgen worden eveneens geaccepteerd.</p>
P.E. 73.	De Inschrijver faciliteert het volledige proces voor de dagelijkse producties (losse documenten) en is in staat om deze losse documenten binnen één (1) Werkdag te printen, couverteren en te verzenden (fysiek of digitaal in PDF) of aan te bieden aan Mijn Overheid (dit laatste voor losse documenten/dagwerk in overleg met Aanbestedende dienst).
Eisen ten aanzien van couverteren/snijden en/of vouwen (E)	
P.E. 74.	<p>De geprinte documenten en eventuele bijsluiter(s) worden door Inschrijver gecouverteerd, waarbij zorg wordt gedragen dat de (eventueel) juiste bijsluiter(s) in de juiste envelop terecht komt. Ten aanzien van bijsluiters geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bijsluiters kunnen door de Aanbestedende dienst en/of incidenteel door haar deelnemers worden aangeleverd. De selectie van de bijsluiter wordt door de Aanbestedende dienst aangeleverd. • Een bijsluiter kan 1 op 1 worden toegevoegd aan een productie. • Een bijsluiter selectief kan worden toegevoegd aan een deel van de productie. De Aanbestedende dienst draagt zorg voor een kenmerk voor de selectie, dan wel via het opdrachtformulier, dan wel via een indicatie in het databestand.
P.E. 75.	Inschrijver maakt gebruik van de juiste enveloppen per productie (dit wordt vooraf door de Aanbestedende dienst aangegeven). De enveloppen zijn door Inschrijver in ieder geval voorzien van het juiste logo, maar kunnen ook andere opdrukken bevatten.
P.E. 76.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het op juiste manier vullen van de (venster)enveloppen, het controleren van de juiste aantallen mailpacks en Inschrijver moet beschikken over dusdanige controlemethodieken, zodat een 100%-couverteergarantie door Inschrijver kan worden afgegeven. Dit betekent dat de gebruikte NAW-gegevens voor het venster van de enveloppe zitten en de aantallen komen overeen met de gegeven opdracht.
Scannen (F)	

Nr.	Eis
P.E. 77.	Inschrijver draagt zorg voor het scannen van binnengekomen poststukken van Aanbestedende dienst.
P.E. 78.	Poststukken komen binnen op het postadres van Aanbestedende dienst waarna deze middels een doorzendservice van Aanbestedende dienst wordt doorgestuurd naar (een postbus) van Inschrijver.
P.E. 79.	Een poststuk wordt substitutiewaardig gescand op basis van vaste scanprofielen.
P.E. 80.	Een poststuk wordt -waar deze bestaat uit een enkele en meerdere enkelzijdige, dubbelzijdige A4-gescand zoals deze wordt ontvangen waarbij een gescand document wordt opgeslagen in PDF/A.
P.E. 81.	<p>De binnenkomende en gescande post heeft drie (3) mogelijke 'bestemmingen':</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gouw Belastingpakket; 2. WOZ-Taxatie applicatie; 3. Niet productieproces gebonden stukken als offertes, uitnodiging.
P.E. 82.	De gescande documenten voor Gouw worden voorzien van metadata en via een webservice aangeboden aan Gouw. De niet productieproces gebonden gescande documenten worden middels een sFTP transfer overgezet naar de IT-omgeving van Aanbestedende dienst, daarbij worden gescande documenten zoveel mogelijk in separate, vooraf met Aanbestedende dienst omschreven stromen aangeboden.
P.E. 83.	Bij het scannen moet een kenmerk in de bestandsnaam worden opgenomen. Inschrijver kan er in overleg met de Aanbestedende dienst voor kiezen om deze formulieren te voorzien van een barcode, QR-code, betaallink (iDEAL), KIX-code en/of data matrix.
P.E. 84.	<p>Inschrijver voert voor het scannen van de post minimaal de volgende stappen uit:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Op basis van een door Aanbestedende dienst aangeleverde lijst bepalen of de stukken: <ol style="list-style-type: none"> a. Alleen gescand moeten worden; b. Alleen fysiek doorgestuurd; c. Zowel gescand als fysiek doorgestuurd. 2. Uit de enveloppe(n) halen van de poststukken en verwijderen van eventuele hechters. 3. Het loshalen van poststukken die aan elkaar vastzitten waarbij de chronologische volgorde van de formulieren in acht wordt genomen. 4. Indien een poststuk bestaat uit meerdere brieven t.a.v. verschillende subjecten dan dient elke brief separaat en per subject gescand en opgeslagen te worden. 5. De aanwezige memo's op een onbeschreven stuk van het blaadje, indien nodig op de achterzijde, vastplakken met plakband. 6. Het terugvouwen van aanwezige 'ezelsoren'. 7. Het zoveel mogelijk vastplakken van scheuren op de te scannen formulieren.

Nr.	Eis
	<p>8. Scannen van de poststukken waarbij 100% garantie is dat ieder aangeleverd poststuk daadwerkelijk gescand wordt.</p> <p>9. Ieder formulier en envelop wordt voor het scannen door de scanner voorzien van de ontvangstdatum op één zijde van het blaadje. Daarmee worden images dus ook voorzien van de ontvangstdatum. De enveloppen en de formulieren worden allemaal gescand.</p>
P.E. 85.	Alle binnengekomen poststukken zijn binnen 24 uur gescand en zijn via de webservice aangeleverd of via de sFTP verbinding gescheduled overgezet naar de IT-omgeving van Aanbestedende dienst.
P.E. 86.	Op dit moment worden in gescande poststukken terug geleverd aan de Aanbestedende dienst en gearhiveerd door Aanbestedende dienst. In de toekomst wenst Aanbestedende dienst het opslaan en zo nodig vernietigen van de binnengekomen poststukken conform de CA plus certificeringsregeling voor archiefvernietiging en datavernietiging regelen. Er mag na uitdrukkelijke goedkeuring van Aanbestedende en na het verstrijken van een periode minimaal twaalf (12) weken worden overgegaan tot vernietiging van documenten. Hierover worden na gunning en indien van toepassing nadere afspraken over gemaakt.
P.E. 87.	De digitale versie wordt in een Document Management Systeem opgeslagen. Dit Document Management Systeem voldoet aan de archiefwet en maakt het o.a. mogelijk om documenten na de wettelijke bewaartermijnen te vernietigen.
Eisen ten aanzien van fysieke postverzending (bulk en dagelijkse post) (G)	
P.E. 88.	<p>De Inschrijver draagt zorg voor het tijdig, conform de gemaakte afspraken, aanleveren bij het postbedrijf (fysieke documenten).</p> <p>Let op:</p> <p>De Inschrijver levert op verzoek van de Aanbestedende dienst (selecties van) fysieke producties op een door de Aanbestedende dienst aan te geven adres in plaats van aanbieding aan het postbedrijf.</p>
P.E. 89.	<p>De Inschrijver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vernietigt op verzoek van de Aanbestedende dienst (selectie van) producties; • Moet ongesorteerde post van de Aanbestedende dienst kunnen verwerken; • Verzorgt de frankering van de te verzenden producties; • Kan documenten met een buitenlands adres apart frankeren en (laten) verzenden met een priority-sticker. Over de aantallen levert Inschrijver informatie aan Aanbestedende dienst; • Is in staat om op verzoek van Aanbestedende dienst zorg te dragen voor gespreide verzending van producties.
P.E. 90.	Het door Inschrijver gehanteerde postbedrijf moet kunnen voldoen aan de gewenste bezorgtijd van Aanbestedende dienst (48-72-uurs, 24-uurs).

Nr.	Eis
P.E. 91.	Bij partijenpost moet Aanbestedende dienst haar brieven in het postproces kunnen volgen tot en met het sorteermoment: vanaf het moment van voormelding, het moment van uploaden van de bezorgadressen, de overdracht aan de postbezorgingspartij en tijdens het sorteren. Na afloop ontvangt Aanbestedende dienst een gedetailleerde rapportage hiervan.
P.E. 92.	De aangeboden portokosten zijn all-in tarieven, inclusief sortering door Inschrijver dan wel het door Inschrijver in te zetten postbezorgingsbedrijf.
Eisen ten aanzien van digitale ontsluiting en verzending (I)	
P.E. 93.	Voor wat betreft aantoonbare vaardigheid met betrekking tot de berichtenbox binnen MijnOverheid.nl dient Inschrijver te beschikken over een succesvolle aansluiting op de Berichtenbox van MijnOverheid. Aanbestedende dienst zal in de verificatiefase controleren bij Logius of dit daadwerkelijk het geval is. Onderdeel van deze toelating tot aansluiting is een geslaagde 'limited productierun'. Inschrijver dient dus een werkende MijnOverheid BerichtenBox-voorziening te hebben, die klaar is om het Aanbestedende dienst aan te kunnen sluiten met de juiste PKI-certificaten (die Aanbestedende dienst levert) maar door Inschrijver moeten worden geïnstalleerd.
P.E. 94.	<p>Inschrijver zorgt voor het aanbieden van de documenten met betrekking tot MijnOverheid.nl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver is in staat om middels de digitale oplossing van MijnOverheid.nl op adequate wijze aangeleverde documenten inclusief bijlagen e.d. probleemloos te kunnen inlezen en te verzenden naar de berichtenbox van belastingplichtige. Inschrijver zorgt er voor dat documenten die via de berichtenbox worden bekendgemaakt niet ook nog op papier worden geproduceerd. • Inschrijver vraagt dagelijks de actieve klanten Mijn Overheid van Aanbestedende dienst op via de dienst Mijn Overheid. • Inschrijver gebruikt het bestand met actieve klanten Aanbestedende dienst Mijn Overheid om zelf de scheiding te maken tussen aanbieden aan Mijn Overheid of verzenden per fysieke post, daar waar Aanbestedende dienst aanbieding via Mijn Overheid wenst. • Inschrijver levert dagelijks het opgevraagde totaalbestand van actieve klanten Mijn Overheid aan Aanbestedende dienst. • Inschrijver verstrekt rapportages over de aantallen aangeleverde en gepubliceerde documenten via MijnOverheid.nl; • Inschrijver verstrekt gegevens over de dekkingsgraad van MijnOverheid per aangeleverde documentenstroom; • Inschrijver is in staat om de via MijnOverheid verzonden documenten op subjectniveau terug te leveren aan de Aanbestedende dienst. Het formaat van teruglevering moet voldoen aan de eisen van de belastingapplicatie van de Aanbestedende dienst;

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> Aanbestedende dienst monitort het aantal aangeboden berichten aan MijnOverheid en het aantal door MijnOverheid ontvangen berichten. Deze moeten uiteraard in overeenstemming zijn. Mocht zich een afwijking voordoen wordt Aanbestedende dienst terstond geïnformeerd en wordt door Inschrijver actie ondernomen het gebrek te herstellen. <p>Inschrijver kan desgewenst als 'intermediair' optreden namens Aanbestedende dienst voor wat betreft het verzenden van documenten naar de Berichtenbox van MijnOverheid. In dit geval hoeft Aanbestedende dienst geen PKI-certificaten aan te leveren.</p>
P.E. 95.	De wettelijke kosten per bericht op MijnOverheid worden door de Rijksoverheid/Logius rechtstreeks gefactureerd aan Aanbestedende dienst.
P.E. 96.	De Inschrijver levert na goedkeuring van de printproeven alle documenten digitaal (PDF) binnen 24 uur aan bij de dataserver van de Aanbestedende dienst conform de eisen uit het Programma van Eisen (P.E. 25) en paragraaf 3.2.3. van deze uitnodiging tot inschrijving, zodat het document zowel intern als extern digitaal beschikbaar is op de matdatum.
P.E. 97.	Van de Inschrijver wordt verwacht dat zij als het portaal gaan fungeren richting MijnOverheid. Realisatie hiervan dient uiterlijk bij ingangsdatum van overeenkomst of nader overeengekomen datum operationeel te zijn.
P.E. 98.	Berichten Mijn Overheid kunnen eventueel klikbare links bevatten en zijn inclusief notificatiemail aan de klant.
Regievoering en rapportages (H)	
P.E. 99.	Inschrijver is verantwoordelijk voor de algehele regievoering bij de uitvoering van de Overeenkomst.
P.E. 100.	Op locatie en aanzegging van Aanbestedende dienst vindt jaarlijks een evaluatieoverleg plaats. Dit gesprek vindt plaats op strategisch niveau, waarbij directieleden van beide organisaties met elkaar in overleg treden.
P.E. 101.	<p>Inschrijver verstrekt maandelijks, op uiterlijk de 20e van de maand, een rapportage met daarin de volgende gegevens over de vorige maand:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aantallen van geprinte, gecouverteerde en aangeleverde documenten aan het postbedrijf per productierun (fysieke documenten); Het aantal geprinte pagina's; Het aantal en type bijsluiters; Datum en tijdstip van aanlevering bij postbedrijf; Aantallen van de geproduceerde en aan de dataserver van de Aanbestedende dienst geleverde digitale documenten;

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> • Aantallen van de aangeleverde (digitale) documenten aan MijnOverheid; • Aantallen van de voorraad en de verbruikte enveloppen en papier. • Financiële gegevens (de kosten per run, de kosten per maand etc.); • Een overzicht van opgetreden incidenten, verstoringen etc. met motivering en doorlooptijd aangevuld met eventuele voorstellen voor verbetering (incidenten register); <p>De ten gevolge van incidenten of andere oorzaken verloren gegane aantallen formulieren, enveloppen en/of bijsluiters, anders dan de gebruikelijke uitval van voorloop- of naloopvellen;</p>
P.E. 102.	<p>De accountmanager van Inschrijver controleert periodiek en voert tijdig overleg met Aanbestedende dienst over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algemene gang van zaken: <ul style="list-style-type: none"> ○ Planning; ○ Communicatie; ○ Resultaten; ○ Kwaliteit; ○ Aanvullende werkzaamheden. • Bespreken rapportage(s) (P.E. 103); • Incidenten/verstoringen; • Verbetervoorstellen; • Kostenontwikkelingen (bij structurele kostenverhogingen om welke reden dan ook dient dit te worden vastgelegd in een addendum van de Overeenkomst). <p>De frequentie van dit overleg is in het eerste half jaar van de Overeenkomst minimaal op maandbasis en daarna per kwartaal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.</p>
Eisen ten aanzien van de duurzaamheid	
P.E. 103.	<p>Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk geen inkten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen mogen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412.</p>
P.E. 104.	<p>Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat voor de vervaardiging van in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk geen inkten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen mogen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of</p>

Nr.	Eis
	meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412.
Eisen ten aanzien van de facturatie	
P.E. 105.	<p>Inschrijver brengt de geoffreerde kosten in Annex III Prijzenblad achteraf per maand in rekening (maximaal twaalf (12) facturen per jaar). Inschrijver brengt de geoffreerde eenmalige kosten in Annex III Prijzenblad in rekening conform het onderstaande betaalschema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 % na gunning; • 50 % na ingangsdatum Overeenkomst en succesvolle transitie.
P.E. 106.	<p>Een factuur heeft minimale informatie-eisen. Indien een factuur niet voldoet aan de informatie-eisen, heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om de factuur niet te betalen, totdat een juiste factuur is gestuurd. Inschrijver vermeldt op facturen minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam Aanbestedende dienst; • Geleverde diensten inclusief*: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aantallen; ○ Eenheidsprijzen. • Totaalbedrag exclusief btw; • Het btw-bedrag; • Totaalbedrag inclusief btw; • KvK-nummer (indien van toepassing); • IBAN; • Coderingen t.b.v. e-facturering (indien van toepassing). <p>*Deze informatie mag ook op een separate specificatie worden aangeleverd.</p>
P.E. 107.	<p>Inschrijver stuurt facturen digitaal in PDF (PDF/A) (doorzoekbaar) of in XML (UBL) naar: ibfbghu@utrecht.nl. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papier' facturen worden niet in behandeling genomen.</p>
P.E. 108.	<p>Aanbestedende dienst wenst in de toekomst e-facturering (order to pay) door te voeren. Inschrijver dient hieraan medewerking te verlenen en dit mogelijk te maken voor haar leveringen. Zodra de Aanbestedende dienst aangeeft e-facturen te kunnen ontvangen, zorgt de Inschrijver binnen drie (3) maanden dat de facturen voortaan als e-factuur ingediend worden.</p>

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Tabel 4

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			40		
	Prijswens 1	10,00		30	300,00
	Prijswens 2	10,00		10	100,00
Kwaliteit			60		
	Kwaliteitswens 1	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 2	10,00		10	100,00
	Kwaliteitswens 3	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 4	10,00		5	50,00
	Kwaliteitswens 5	10,00		15	150,00
Totaal			100		1.000,00

8.2 Programma van wensen – Prijs

Tabel 5

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	<p>Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de aangeboden totaalprijs gedurende de gehele looptijd en gebaseerd op de bulk-, dag- en scanproducties en vaste jaarlijkse kosten.</p> <p>Let op:</p> <ul style="list-style-type: none">• Een bulkproductie kent een minimaal aantal van 50 stuks. Wanneer een bulkproductie een lager aantal heeft dan 50 stuks, wordt deze aangeboden als dagproductie;• Scans worden in rekening gebracht als enkelzijdige scan een A4, waarbij een dubbelzijdige scan in rekening wordt gebracht middels twee (2) keer het tarief voor enkelzijdige scans.
Prijs wens 2.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de aangeboden ongewogen gemiddelde prijs voor portokosten.

Let op:

Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van de prijswens(en) middels het prijzenblad in Annex III. Inschrijver klikt in het 'Dashboard' op 'Gunningscriteria beantwoorden', klikt vervolgens op het tabblad 'Overige documenten' en voegt de ingevulde Annex III Prijzenblad toe.

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

De Inschrijver met de laagste ingediende prijs krijgt 10,00 punten. Voor de overige Inschrijver(s) is de procentuele afwijking ten opzichte van de laagste prijs bepalend voor het puntenaantal.

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 6

Nummer	Wens
Kwaliteitswens 1.	<p>Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die haar processen en kwalitatieve dienstverlening op orde heeft. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver derhalve te beoordelen op een uitwerking ten aanzien van vastlegging van afspraken en informatie, leverbetrouwbaarheid, kwaliteit & controle, processen & systemen en communicatie. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none">• De wijze waarop Inschrijver tijdige levering en leverbetrouwbaarheid garandeert;• De wijze waarop Inschrijver kwaliteit van haar dienstverlening borgt en controleert;• De wijze waarop Inschrijver haar processen en systemen heeft ingericht;• De wijze waarop Inschrijver koppelingen (API/SFTP) tot stand kan brengen;• De wijze waarop Inschrijver haar communicatie- en rapportageprocessen heeft ingericht;• De wijze waarop Inschrijver efficiënte escalatiemogelijkheden biedt. <p><i>Maximaal vijf (5) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i></p>

Nummer	Wens
	<p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt; • De mate waarin Inschrijver aantoont dat binnen haar werkprocessen tijdige levering wordt geborgd; • De mate waarin Inschrijver aantoont dat Inschrijver de kwaliteit van haar dienstverlening borgt en (proactief) controleert; • De mate waarin Inschrijver processen en systemen heeft ingericht om tot een efficiënte wijze van data-aanlevering, papieraanlevering, de werkinstructies voor pre-press, de afstemming tussen Aanbestedende dienst/Inschrijver/derden (zoals MijnOverheid) en overige noodzakelijke werkafspraken; • De mate waarin Inschrijver in staat verschillende koppelingsmogelijkheden aan te bieden die toegevoegde waarde bieden voor Aanbestedend dienst; • De mate waarin Inschrijver haar communicatie- en rapportageprocessen heeft ingericht ten einde met Aanbestedende dienst (proactief) te communiceren en frequent te voorzien van relevante rapportages; • De mate waarin Inschrijver -in gevallen waar nodig- efficiënte en snelle escalatiemogelijkheden biedt aan de Aanbestedende dienst.
Kwaliteitswens 2.	<p>Een nieuwe Overeenkomst betekent nieuwe (prijs)afspraken tussen een Aanbestedende dienst en een Inschrijver binnen een hernieuwde of nieuwe samenwerking. Hierbij is het van belang dat afspraken en informatie op juiste wijze wordt verwerkt en gedocumenteerd en de Aanbestedende dienst zoveel mogelijk wordt ontzorgd. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver derhalve te beoordelen op het plan van aanpak opstarten werkzaamheden. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven:</p>

Nummer	Wens
	<ul style="list-style-type: none"> • De wijze waarop Inschrijver afspraken en informatie vastlegt; • De wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt bij de ingangsdatum van de Overeenkomst gereed te zijn dienstverlening voor Aanbestedende dienst uit te voeren; • Rolverdeling tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver. <p><i>Maximaal drie (3) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i></p> <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt; • De mate waarin Inschrijver afspraken en informatie vastlegt en borgt dat werkzaamheden conform afspraak en gevoed met de juiste informatie worden uitgevoerd; • De mate waarin Inschrijver aantoont dat zijn processen, systemen en organisatie gereed is de dienstverlening uit te voeren; • De mate waarin Inschrijver een duidelijke en volledige rolverdeling tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver beschrijft; • De mate waarin Inschrijver een duidelijke leidende en ontzorgende rol aanneemt in relatie tot het opstarten van de werkzaamheden.
Kwaliteitswens 3.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening, zodat de continuïteit van de bedrijfsvoering van Aanbestedende dienst te allen tijde geborgd is. Uitgangspunt is dat Inschrijver volledig voldoet

Nummer	Wens
	<p>aan alle voorwaarden in deze Uitnodiging tot Inschrijving en Annexen. Daarnaast kunnen er aanvullende kwaliteitsaspecten ten aanzien van de dienstverlening zijn, waarmee een Inschrijver zich kan onderscheiden. Dit is uitsluitend van belang indien dit vertaald wordt naar concrete toezeggingen in de vorm Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en hier consequenties aan worden verbonden indien deze niet waargemaakt worden. Aanbestedende dienst daagt Inschrijver derhalve uit vier (4) aanvullende KPI's te formuleren. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omschrijving van de KPI; • Motivatie waarom de KPI van toegevoegde waarde is voor de Aanbestedende dienst; • Normenkader en eventuele voorwaarden; • De wijze waarop de KPI wordt gemeten; • Consequentie niet halen normen van KPI. <p><i>Maximaal drie (3) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i></p> <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt; • De mate waarin Inschrijver vier (4) relevante (verband houdende met de opdracht) KPI's beschrijft; • De mate waarin Inschrijver aantoont waarom de toepassing van KPI van toegevoegde waarde is voor de Aanbestedende dienst en/of kwaliteit van de dienstverlening;

Nummer	Wens
	<ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin Inschrijver een passend normenkader met eventuele voorwaarden hanteert; • De mate waarin een KPI eenvoudig en objectief kan worden berekend op basis van aanwezige data en informatie; • De mate waarin Inschrijver relevante consequenties koppelt aan het niet halen van de KPI.
Kwaliteitswens 4.	<p>Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die kan bijdragen aan social return. Naarmate de Inschrijver voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op deze opdracht van Aanbestedende dienst aanbiedt, wordt de uitwerking hoger gewaardeerd. De Inschrijver dient in een plan van aanpak aan te geven in hoeverre hij zekerheid kan verschaffen dat de social return ook daadwerkelijk kan worden ingezet bij de opdracht. De invulling van social return dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Inschrijver te geschieden. De invulling van social return dient in een plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totaal aantal in te zetten SR-medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG) inclusief: <ul style="list-style-type: none"> ○ Periode van inzet SR-medewerkers; ○ Indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); ○ Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.). • Overige social return die Inschrijver aanbiedt op deze opdracht. <p>Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:</p> <p>a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.</p>

Nummer	Wens
	<p>b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.</p> <p>c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.</p> <p>d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.</p> <p>e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.</p> <p>f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.</p> <p>g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.</p> <p>h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.</p> <p>i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.</p> <p>j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).</p> <p>k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.</p> <p>l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO, speciaal onderwijs en/of praktijkscholen.</p> <p><i>Maximaal twee (2) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i></p> <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt; • Percentage van de opdrachtwaarde die wordt gespendeerd aan social return;

Nummer	Wens
	<ul style="list-style-type: none"> De mate waarin Inschrijver social return aanbiedt die specifiek is te relateren aan deze overheidsopdracht.
Kwaliteitswens 5.	<p>Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een interactieve sessie in de vorm van de demosessie ten aanzien van het klantportaal. Inschrijver dient voor interactieve sessie tenminste zeven (7) unieke inloggegevens (het webadres, gebruikersnaam en wachtwoord) en een digitale handleiding ter beschikking te stellen van zijn bestel- en facturatiesysteem. Daarnaast dient het systeem gevuld te zijn met meerdere fictieve facturen, een voorraad, proefdrukken en afgeronde, geannuleerde bestellingen en onderbroken bestellingen. De Aanbestedende dienst moet in staat zijn om een aantal (fictieve) bestellingen op rekening te plaatsen om het volledige bestelproces te kunnen doorlopen. De demosessie wordt beoordeeld op de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit kernfunctionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> a. Autorisatie gebruikers; b. Two-Factor-Authenticatie voor gebruikers; c. Koppelingen; d. Voorraadbeheer; e. Uploadmogelijkheden (productie)bestanden; f. Proefafdrukken (plaatsen, signaalfunctie, controleren en accorderen); g. Facturatie; h. Automatische processen; i. Bestel- en orderhistorie inclusief backlogs. <p>De demosessie wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p>

Nummer	Wens
	<ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin het klantportaal in algemene zin correct werkt, gebruiksvriendelijk, intuïtief en innovatief is; • De mate waarin de kernfunctionaliteiten op juiste en een werkbare wijze functioneren.

Instructie indienen kwaliteitswens(en):

Voor het indienen van de uitwerkingen van de kwaliteitswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver verwerkt de beantwoording van de kwaliteitswensen in één (1) pdf-bestand voor alle kwaliteitswensen of één pdf-bestand per kwaliteitswens en dient deze middels TenderNed in;
- Indien voor de beantwoording van een of meerdere kwaliteitswensen een invulformulier is voorgeschreven, dient Inschrijver deze -op straffe van een puntentoekening van 0,00 punten- te gebruiken.

Beoordeling Programma van wensen - Kwaliteit

De beoordeling vindt plaats op basis van de absolute beoordelingssystematiek, waarbij wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwaliteitswensen conform onderstaande waarderingstabel:

Tabel 7

Punten	Richtlijn
Uitmuntend = 10,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking volledig dan wel overtreffend voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium.
Goed = 8,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking goed voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium
Voldoende = 6,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking voldoende/grotendeels voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium

Punten	Richtlijn
Matig = 4,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking matig voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium
Onvoldoende = 0,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking niet of nauwelijks voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium

8.4 Scoreberekening Prijs

De prijsindieningen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

De prijs wordt als volgt beoordeeld:

Puntentoekenning = $10,00 * (1 - (\text{totaalprijs Inschrijver} - \text{laagste totaalprijs}) / \text{laagste totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $10,00 * (1 - (181.199,75 - 181.199,75) / 181.199,75) = 10,00$ punten
- Inschrijver Y: $10,00 * (1 - (302.121,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 3,33$ punten
- Inschrijver Z: $10,00 * (1 - (231.175,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 7,24$ punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 10,00 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 3,33 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 7,24 punten * subwegingsfactor = score

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit komt voor in gevallen waarin de laagste totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

8.5 Scoreberekening Kwaliteit

Inschrijvers stellen een uitwerking op voor kwaliteitswens 1. Het Beoordelingsteam kent per inschrijver de volgende puntentoekenningen voor de uitwerkingen van de kwaliteitswens toe:

- Inschrijver X: 10,00 punten
- Inschrijver Y: 4,00 punten
- Inschrijver Z: 8,00 punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 10,00 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 4,00 punten * subwegingsfactor = score

- Inschrijver Z: 8,00 punten * subwegingsfactor = score

8.6 Berekening eindscore

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV:	(Concept)overeenkomst
Annex V:	Inkoopvoorwaarden
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Annex IX:	Ondertekeningspagina
Annex X:	(Concept)verwerkersovereenkomst
Annex XI:	Templates en formulieren
Annex XII:	Processen
Annex XIII:	Voorbeeldjaarplanning
Annex XIV:	Eisen privacy, informatiebeveiliging en ICT
Annex XV:	Huisstijlhandboek

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 8

Omschrijving	Annex	Invoegen
Overige formulieren		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	IX	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	VIII	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Referentieblad	VI	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Programma van wensen – Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 1
Beantwoording Kwaliteitswens 2		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 2
Beantwoording Kwaliteitswens 3		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 3
Beantwoording Kwaliteitswens 4		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 4
Beantwoording Kwaliteitswens 5		Niet van toepassing (interactieve fase)
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' – Prijswens 1 en 2