

Bijlage 1 Programma van Eisen (PVE)

Behorende bij Aanbesteding Print- en mailservice

Kenmerk 2022-041662

Onderstaand vindt u een omschrijving van het programma van eisen. Met de hierin opgenomen punten / minimale eisen dient u akkoord te gaan. Het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in de Nota's van Inlichtingen eisen aan te passen.

A.	Algemeen
1.	De dienstverlening zal worden uitgevoerd conform het Aanbestedingsdocument en in bijlagen beschreven werkwijzen, eisen en uitvoeringsvoorwaarden.
2.	De opdrachtnemer gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Waalwijk. Zie Bijlage 4.
3.	Bij het delen van gegevens wordt ten alle tijden voldaan aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

B.	Webportaal
1.	Opdrachtnemer stelt een online portaal ter beschikking voor het werkproces met daarin een workflow functionaliteit.
2.	Het online portaal beschikt over een functionaliteit om bestanden beveiligd te uploaden en te downloaden.
3.	Het online portaal beschikt over een controlefunctionaliteit, goedkeuringsfunctionaliteit, en wijzigingsfunctionaliteit van de drukproeven.
4.	Het online portaal beschikt over aantallen per kohier aangeleverd met splitsing tussen aantal fysieke biljetten en biljetten via MijnOverheid.
5.	Het online portaal beschikt over een aan te geven datum voor bezorging fysieke aanslagen (matdatum) en plaatsing digitale documenten op MijnOverheid.
6.	Het online portaal geeft inzicht in de facturen aan opdrachtgever.
7.	Alle informatie is actueel en real-time. Tevens blijft de historie beschikbaar.
8.	De beschikbaarheid van het Webportaal is minimaal 99,6% tijdens kantooruren (9.00 uur tot 17.00 uur, gemeten per maand).
9.	Het updaten van software en/of onderhoud van het Webportaal dient buiten de kantoor tijden van opdrachtgever (9.00 uur tot 17.00 uur) plaats te vinden en dient te allen tijde minimaal 1 (één) werkdag voorafgaand te worden gemeld.
10.	De beveiliging van dit Webportaal is conform ISO27001 of de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO)1. De beveiliging wordt jaarlijks geaudit en de rapportage is beschikbaar voor Opdrachtgever.
11.	Autorisatie mogelijkheid voor tenminste 3 accounts.
12.	Alle gepersonaliseerde documenten (aanslagen en taxatieverslagen) zijn (in PDF) te raadplegen en downloaden vanuit het Webportaal of belastingloket. (Zoals het downloaden van alle taxatieverslagen van één belastingplichtige op een eenvoudige wijze in één keer).
13.	De realisatie van de beveiligde VPN-verbinding maakt onderdeel uit van de aanbesteding. Hieraan zijn dus geen extra kosten verbonden en vindt plaats conform de technische aanwijzingen van de opdrachtgever.
14.	De realisatie van de beveiligde VPN-verbinding maakt onderdeel uit van de aanbesteding. Hieraan zijn dus geen extra kosten verbonden en vindt plaats in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

C.	Koppeling Belastingloket
1.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de mogelijkheid om vanuit de website van de gemeente Waalwijk de belastingplichtige, op basis van Digid (natuurlijke personen) of E-herkenning of vestigingsnummer (niet-natuurlijke personen), de actuele documenten kan raadplegen.
2.	De opgebouwde historie van documenten voor de belastingplichtige blijft minimaal gedurende vijf jaren inzichtelijk."
3.	Op het belastingloket moeten de WOZ-waardes van alle objecten voor belastingjaar 2023 inzichtelijk gemaakt worden. Zodat deze geraadpleegd kunnen worden voor de aangifte Inkomstenbelasting 2023.

D.	templates/ printen documenten
1.	Door de opdrachtgever worden circa 13 documentbeschrijvingen van gemeente Waalwijk aangeleverd. Het betreft beschrijvingen en de opmaak t.b.v. verschillende aanslagbiljetten en de taxatieverslagen. In de beschrijvingen t.b.v. een aanslagbiljet zijn de velden aangegeven die tijdens de uitvoer van de overeenkomst gevuld moeten worden door de opdrachtnemer. Daarnaast geldt voor de diverse stromen (combi-aanslag, aanslag precariobelasting, diftar of verblijfsbelasting) een eigen informatieve tekst op de achterzijde van het aanslagbiljet. De opdrachtnemer ontwikkelt diverse templates die nodig zijn voor het printwerk op basis van de door de opdrachtgever geleverde documentbeschrijvingen.
2.	Opdrachtnemer zorgt voor het printen van het juiste document, de juiste data, de juiste positionering en de juiste aantallen, conform de door opdrachtgever aangeleverde template.
3.	Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst documentbeschrijvingen, bestandsbeschrijvingen, databestanden en logo's aan te passen en aan te leveren. Opdrachtnemer werkt hier proactief en kosteloos aan mee.
4.	Opdrachtnemer kan databestanden samenvoegen met een sjabloon (templates / overlays) ten behoeve van printwerk en kan de eventuele (gepersonaliseerde) bijlagen toevoegen zoals gevraagd.
5.	Opdrachtnemer monitort de lengte van de te printen gegevens en kapt alleen gegevens af in overleg met de aanvrager vanuit Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer onderkent alle voorkomende diakritische tekens in de printbestanden en print zonder beperkingen.
7.	De opdrachtnemer print documenten naar voorkeur van de aanvrager vanuit opdrachtgever enkel- en/of dubbelzijdig.
8.	De opdrachtnemer dient alle documenten indien van toepassing in fullcolour te printen (waaronder het logo en voettekst van de opdrachtgever) vanaf blanco papier. De kwaliteit dient overeen te komen met de offsetkwaliteit van drukken en conform de huisstijl van gemeente Waalwijk.
9.	Opdrachtnemer doorloopt bij nieuwe documenten een testtraject op basis van een door de opdrachtgever aangeleverd test databestand, documentbeschrijving en bestandsbeschrijving. Dit betekent in ieder geval dat de levering van printproeven door de opdrachtgever op juistheid gecontroleerd worden.
10.	Aangeleverde aanpassingen op basis van printproeven worden snel en correct doorgevoerd en er worden nieuwe printproeven ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever.
11.	Op verzoek van de opdrachtgever voert de opdrachtnemer aanpassingen in bestaande documenten door en levert binnen 3 werkdagen een nieuwe printproef aan de opdrachtgever.
12.	Na goedkeuring zorgt opdrachtnemer er voor dat het aangepaste document wordt opgenomen in het versiebeheer en bij volgende aangeboden verwerkingen toegepast wordt.



13.	Spoedaanpassingen en wijzigingen in bestaande of nieuw te ontwikkelen documenten moeten binnen één werkdag na verzoek van opdrachtgever mogelijk zijn en worden doorgevoerd.
14.	De opdrachtgever bekijkt de printproef en levert deze binnen één werkdag met opmerking(en) of schriftelijke goedkeuring terug aan opdrachtnemer.

E.	Proces aanslagen/verminderingen (fysieke stroom en digitale stroom)
1.	De bestanden met de datagegevens voor de aanslagbiljetten en verminderingen worden aangeleverd als tekstbestand (UTF8) vanuit het SAP-pakket Civision. De opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van het contract bestanden vanuit een andere applicatie aan te kunnen leveren in het Webportaal. De opdrachtnemer werkt hier proactief en kosteloos aan mee.
2.	Opdrachtnemer verwerkt Stuftax-bestanden met de gegevens voor de taxatieverslagen.
3.	De opdrachtnemer verwerkt alle overige maatschappelijke gebruikte formaten (zoals PDF, Word, JPEG, Excel, CSV, etc.).
4.	Voorafgaand aan een nieuw kalenderjaar wordt door opdrachtnemer een productiejaarplanning gemaakt voor drie bulkopdrachten. Dit betreft het hoofdkohier en twee bulkopdrachten m.b.t. de ledigingsgegevens van containers (Diftar). Deze wordt uiterlijk in oktober voorafgaand aan het nieuwe belastingjaar afgestemd tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer.
5.	Deze (onder punt 5 genoemde) bulkopdrachten worden uiterlijk 14 kalenderdagen (geen werkdagen) voor bezorgdatum via het webportaal aangeboden.
6.	Alle overige losse opdrachten worden uiterlijk 7 kalenderdagen (geen werkdagen) voor bezorgdatum via het webportaal aangeboden. Deze opdrachten worden gedurende het hele jaar aangeboden.
7.	Opdrachtnemer verwerkt de bestanden in twee stromen: fysieke aanslagbiljetten en digitale aanslagbiljetten (via MijnOverheid) conform de vastgestelde templates.
8.	Opdrachtnemer plaatst een QR-code t.b.v. iDEAL op de fysieke aanslag en een betaallink iDEAL in MijnOverheid Berichtenbox op de digitale aanslag, waar geen automatische incasso bij plaatsvindt.
9.	Opdrachtnemer plaatst een QR-code voor het afgeven van een automatische incasso op de digitale aanslagbiljetten waar geen automatische incasso plaatsvindt.
10.	Indien de aanslagregels niet op het aanslagbiljet passen, dienen de regels op het vervolgblad of vervolgbladen te worden geprint. Deze vervolgbladen moeten in dat geval voorzien zijn van een nummering.
11.	De opdrachtnemer verstrekt uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na het plaatsen van de opdracht door opdrachtgever printproeven van de verwerking. Met de proefdrukken worden specificaties verstrekt van de totalen met een splitsing in fysieke aanslagbiljetten en digitale aanslagbiljetten.
12.	De opdrachtgever bekijkt de printproeven en geeft binnen twee werkdagen aan of er wijzigingen zijn of geeft de goedkeuring via het webportaal.
13.	Bij eventuele wijzigingen zorgt de opdrachtnemer voor de aanpassingen en levert binnen 1 werkdag nieuwe printproeven aan bij de opdrachtgever.
14.	De opdrachtnemer zorgt voor een adequaat beheer van de aangeboden verwerkingen en documenten, zodat er geen misverstand kan bestaan over welke goedkeuring welke documentenstroom betreft.
15.	Opdrachtnemer maakt mogelijk dat vanaf de aanlevering van het bestand tot de aanlevering aan de post regels, biljetten of poststukken kan verwijderen/lichten, zonder dat hier extra kosten voor in rekening worden gebracht. Vanzelfsprekend moet dit wel binnen redelijkheid plaatsvinden.
16.	De opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig, conform de gemaakte afspraken, aanleveren bij het postbedrijf (fysieke documenten) conform een aangegeven bezorgdatum om tijdige postbezorging te kunnen garanderen.
17.	De postbezorging vindt standaard plaats op basis van porto 48 uur. Eventuele 24 uren postbezorging is alleen na overleg en met toestemming van de opdrachtgever toegestaan.
18.	De opdrachtnemer heeft de rol als Intermediair richting MijnOverheid.

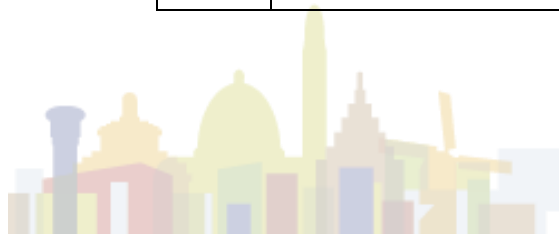


19.	De digitale aanslagen, inclusief specificaties en eventuele bijlages worden conform de afgesproken datum door de opdrachtnemer geplaatst in de Berichtenbox van MijnOverheid.
20.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de opdrachtgever (via het webportaal of het belastingloket) eenvoudig kan raadplegen of een aanslagbiljet fysiek is verzonden of is geplaatst op MijnOverheid.
21.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat vanuit het belastingloket op de website van de gemeente Waalwijk, de actuele en eventuele eerdere opgelegde aanslagen/verminderingen en de taxatieverslagen ingezien kunnen worden door de belastingplichtigen.

F.	Digitale taxatieverslagen
1.	De Stuftax-bestanden t.b.v. de taxatieverslagen worden door de opdrachtgever (tegelijk met de kohieren van de combi-aanslagen) via het Webportaal aangeboden en door opdrachtnemer verwerkt.
2.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat het proces van de taxatieverslagen gelijk loopt met het proces van de aanslagoplegging (gecombineerd aanslagbiljet).
3.	De digitale taxatieverslagen worden door opdrachtnemer op aangegeven bezorgdatum toegankelijk gemaakt voor belanghebbenden (natuurlijke en niet-natuurlijke personen) vanuit het belastingloket op de gemeentelijke website.
4.	De opdrachtnemer zorgt voor 2 autorisaties voor de gemeente Waalwijk om de digitale taxatieverslagen te kunnen raadplegen en downloaden (in PDF formaat).
5.	Het format van de taxatie-verslagen woningen en niet-woningen is conform de gestelde eisen van de Waarderingskamer. Indien het format wijzigt (vermoedelijk m.i.v. 2024), dan wordt het nieuwe format kosteloos door de opdrachtnemer doorgevoerd.

G.	Eisen couverteren en postverzending documenten
1.	De geprinte documenten en eventuele bijlage(n) worden door opdrachtnemer gecouverteerd, waarbij zorg wordt gedragen dat de (eventueel) juiste bijlage(n) in de juiste envelop terecht komt.
2.	Opdrachtnemer maakt gebruik van de juiste enveloppen per productie (dit wordt vooraf door de opdrachtgever aangegeven). De enveloppen zijn door Opdrachtnemer in ieder geval voorzien van het juiste logo, maar kunnen ook andere opdrukken bevatten.
3.	Een bijlage kan 1 op 1 worden toegevoegd aan een productie.
4.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op de juiste manier vullen van de enveloppen, het controleren van de juiste aantallen poststukken. Opdrachtnemer moet beschikken over dusdanige controlemiddelen, zodat een 100% couverteergarantie kan worden afgegeven.
5.	Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de juiste aantallen ook aan de post worden aangeboden.

H.	Management en communicatie
1.	Opdrachtnemer levert een managementrapportage(s) aan uitgaande van minimaal eenmaal per jaar met daarin minimaal de volgende gegevens: - Aantal en soort problemen/klachten/storingen, wanneer deze zijn gemeld en de daarop ondernomen acties. - Aantal aangeboden verwerkingen - Aantal fysiek verzonden en digitaal aangeboden aanslagbiljetten aan MO - Aantal geplaatste taxatieverslagen in belastingloket - Hoe vaak de taxatieverslagen en aanslagen geraadpleegd zijn.



2.	Op initiatief van de opdrachtnemer vindt minimaal één (1) maal per jaar overleg plaats. Bij calamiteiten heeft opdrachtgever de mogelijkheid extra overleg in te plannen. In het overleg wordt o.a. besproken: - Planning komend belastingjaar - Performance door opdrachtnemer. - Managementrapportage. - Ontwikkelingen middellange termijn. - Duurzaamheid en innovatie. Vastlegging is door opdrachtnemer en wordt uiterlijk tien (10) werkdagen na het overleg aangeleverd ter goedkeuring aan opdrachtgever
3.	Er is een vast aanspreekpunt in persoon en één plaatsvervanger voor alle operationele en contractuele zaken, die bereikbaar zijn binnen kantooruren van maandag t/m vrijdag.
4.	Er is directe communicatie mogelijk met de betreffende bestandsverwerker(s).
5.	E-mails worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen 24 uur of bij uitgebreidere vragen wordt binnen 24 uur vermeld wanneer hier een antwoord op komt.
6.	Indien bestanden door opdrachtgever onvolledig worden aangeleverd waardoor ze niet geautomatiseerd kunnen worden verwerkt, dan wordt dit door de opdrachtnemer gemeld, binnen 24 uur na aanlevering.

I.	Facturatie en Betaling
1.	De leverancier stuurt maximaal eenmaal per maand een verzamelfactuur voor de geleverde en goedgekeurde bestellingen/diensten. De factuur moet digitaal worden verzonden naar fin-info@waalwijk.nl
2.	Op de factuur dient duidelijk zichtbaar te worden aangegeven: - Het kenmerk 2022-041662 - T.a.v. Teamleider TVVB - Elke verwerking/opdracht/kosten dient gespecificeerd te worden aangegeven. Eventueel aanvullen met andere kenmerken
3.	De betaling van de facturen geschiedt binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van een door opdrachtgever goedgekeurde verzamelfactuur. Indien opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met opdrachtnemer. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag opdrachtgever betaling opschorten en is geen wettelijke rente verschuldigd. Inschrijver gaat hiermee akkoord.

J.	Berichtenbox voor bedrijven (dienstverlening optioneel)
1.	Opdrachtnemer is in staat om aan te leveren welke niet-natuurlijke personen zijn aangesloten bij de berichtenbox voor bedrijven.
2.	Opdrachtnemer is in staat een koppeling te verzorgen met de berichtenbox.

