

Nr.	Omschrijving
Algemeen	
EA-01	De RBG behoudt zich het recht voor om bij problemen met de gegunde partij (opdrachtnemer) alsnog te gunnen aan de opvolgende inschrijver, zijnde de nummer 2 in de eind ranking. Dit betreft dan het niet verkrijgen van een schriftelijke acceptatie van de oplevering van de transitie van opdrachtgever dan wel de uitvoering van de gevraagde dienstverlening niet binnen 6 maanden na live gang correct kunnen uitvoeren. Voorwaarde daarbij is dat de nummer 2 in de eind ranking zijn inschrijving voor deze periode gestand doet. Dit betreft de zogenaamde wachtkamer bepaling en/of opschortende voorwaarde.
EA-02	Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met de Uitnodiging tot Inschrijving Klantcommunicatie en haar Bijlagen.
EA-03	Inschrijver brengt de RBG, zodra inschrijver weet of behoort te weten dat de nakoming van de overeenkomst niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
EA-04	Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver ermee akkoord dat bij een fusie van de RBG met een derde partij de scope van de Opdracht kan wijzigen en dat de Overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) jaar geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
EA-05	Naast de dienstverlening zoals opgenomen als scope in de Uitnodiging tot Inschrijving en in het Programma van Eisen dient Opdrachtnemer op verzoek van de RBG ook aanvullende werkzaamheden te verrichten die gerelateerd zijn aan de dienstverlening.
EA-06	Facturatie van aanvullende werkzaamheden kan alleen plaatsvinden na schriftelijke opdracht en volledige uitvoering van de aanvullende werkzaamheden tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
EA-07	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon aan te stellen voor de RBG. Daarnaast wijst Opdrachtnemer een vaste vervanger aan voor de vaste contactpersoon.
EA-08	Opdrachtnemer is zich bewust dat de te produceren documenten gerelateerd zijn aan een uiterste matdatum / bezorgdatum. Vertraging in het proces leidt tot mogelijke juridisch consequenties voor opdrachtgever. Opdrachtnemer communiceert direct over vertraging in het printproces.
EA-09	Opdrachtnemer werkt volgens de door opdrachtgever opgegeven planning. Als de planning tussentijds wijzigt zullen opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg treden.
EA-10	Inschrijver gaat door het indienen van een Inschrijving akkoord met het feit dat opdrachtgever de genoemde diensten (verwoord onder fase 1 en fase 2) eenzijdig kan op- en/of afschalen.
EA-11	Inschrijver dient de aangeboden data te kunnen splitsen in een digitale en fysieke stroom Klantuitingen, hierbij dient rekening te worden gehouden met het voorkeurskanaal van de klant van Opdrachtgever.
EA-12	Opdrachtgever werkt volgens de principes Today in Today out (TITO) en Straight Line Processing. Inschrijver moet hierop kunnen anticiperen en geautomatiseerde en/of losse documenten kunnen produceren en verzenden via het voorkeurskanaal van de klant van Opdrachtgever.
EA-13	Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij het uitvoeren van A/B testen om tot een optimale klantinteractie te komen.
EA-14	Opdrachtnemer dient de facturen digitaal aan opdrachtgever te verzenden via financieleadministratie@derbg.nl
EA-15	Inschrijver confirmeert zich aan het beschreven factuurschema (zie overeenkomst Klantcommunicatie).
EA-16	Inschrijver dient zijn Inschrijving gestand te doen voor een periode van negentig (90) dagen vanaf datum Inschrijving.
EA-17	Inschrijver die als nummer twee in de eindranking eindigt dient een wachtkamerregeling middels de wachtkamerovereenkomst (zie bijlage 7) te accepteren en zijn Inschrijving gestand te doen voor de initiële looptijd van de overeenkomst.
EA-18	Inschrijver biedt applicaties aan via een SaaS-oplossing. De applicatie mag niet via Citrix ontsloten worden.
EA-19	Het Print Service Bureau (PSB) voldoet aan de beginselen van de AVG wetgeving en andere privacy wet- en regelgeving.
EA-20	PSB bewaart data-bestanden maximaal 3 maanden waarna de gegevens vernietigd moeten worden.

Programma van Eisen EA Klantcommunicatie



EA-21	De printproeven mogen maximaal 2 jaar beschikbaar zijn, daarna moeten de printproeven vernietigd worden.
EA-22	PSB zorgt ervoor dat zijn/haar oplossing functioneert met de office-Software van de RBG en dat daarvoor geen extra (en/of dubbele) softwarelicenties nodig zijn.
EA-23	Inschrijver dient na gunning in samenspraak met Opdrachtgever, werkafspraken vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). Hierin moeten tenminste maar niet limitatief de volgende volgende onderwerpen beschreven worden: KPI's, doorlooptijden, communicatiematrix incl verschillende niveau's (tactisch, strategisch en operationeel), meetingmatrix, openings- en responstijden, escalatieafspraken, bestandsuitwisseling, rapportages etc.
EA-24	De RBG hecht grote waarde aan de zorg voor de arbeidsomstandigheden, het milieu en het sociaal en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Inschrijver wordt verzocht te verklaren dat Inschrijver werkt in volledige overeenstemming met de rechtstreeks werkende Europese en Nederlandse wet- en regelgeving inzake arbeidsomstandigheden en milieubescherming. Middels een inschrijving verklaart inschrijver zich hiermee akkoord.
EA-25	Het Print Service Bureau (PSB) voldoet aan de WCAG 2.1 eisen en zorgt dat uiterlijk 31 december 2024 alle klantuitingen webtoegankelijk zijn.
Implementatie	
EI-01	Inschrijver rekent voor de implementatie (fase 1 en fase 2) een fixed price, de implementatie betreft voor de opdrachtnemer een resultaatsverplichting.
EI-02	Startdatum van de transitie is de datum van ondertekening van de overeenkomst. De deadline oplevering van fase 1 van de implementatie is 31 december 2023. Daarna wordt de volgende fase van de implementatie, fase 2, in overleg met opdrachtgever bepaald en ingepland.
EI-03	Op basis van dit programma van eisen, de prijs voor de implementatie (zie tabblad implementatie fase 1 en tabblad implementatie fase 2, bijlage 4) en het implementatieplan (kwaliteitsvraag 1, bijlage 5), dient de implementatie onder eindverantwoordelijkheid van opdrachtnemer uitgevoerd te worden.
EI-04	Bij het niet halen van de deadline voor fase 1 van de implementatie (31 december 2023) gaat opdrachtnemer akkoord met een direct opeisbare boete van 40% van de implementatieprijs. Ongeacht alle overige te verhalen schade.
EI-05	Bij niet halen van de deadline is de RBG gerechtigd met de huidige leverancier door te gaan totdat de implementatie van fase 1 door de RBG schriftelijk wordt geaccepteerd.
EI-06	RBG is gerechtigd om na 2 mislukte acceptatiepogingen over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst en nummer 2 van de eind ranking uit deze aanbesteding te contracteren voor de opdracht.
EI-07	De implementatie fase 1 kent de volgende sub-fases: De opstart- en voorbereidingsfase, de technische realisatiefase, de inrichtings- en opleidingsfase, de acceptatiefase en de nazorgfase.
EI-08	Elke sub-fase binnen fase 1 van de implementatie kent een go/no go moment, opdrachtnemer heeft voor de start van de volgende sub-fase een schriftelijke acceptatie (een 'go') door de RBG van de voorgaande sub-fase nodig om te kunnen starten met de volgende sub-fase. Indien deze schriftelijke acceptatie nog niet is afgegeven door de RBG (een 'no go') dan mag de opdrachtnemer nog niet starten met de volgende sub-fase.
EI-09	Opdrachtnemer levert tijdig de benodigde opleidingen die nodig zijn voor het gebruik van de oplossing.
Facturatie	
EF-01	De facturatie van door de RBG bestelde producten worden door het Print Service Bureau (PSB) bij de RBG in rekening gebracht.
EF-02	De factuur wordt in een PDF-formaat via de e-mail aangeleverd naar financieeladministratie@derbg.nl conform de leveringsvoorwaarden van de RBG.
EF-03	PSB factureert één keer per maand over de afgelopen maand en specificeert per geleverde dienst.
Klantuitingen verwerking	
EKV-01	PSB moet o.b.v. documentbeschrijvingen, bouwstenen en aangeleverde data de klantuitingen samen kunnen stellen. De data worden via een standaard uitwisselingsformaat (stuf) uitgewisseld. Elke soort klantuiting heeft een unieke code. PSB weet zo welke tekst er geprint moet worden, waar de specifieke data geplaatst moet worden en hoe de brief opgemaakt moet worden.

EKV-02	Het gehanteerde bestandsformaat wordt voor elk afzonderlijk document en bijbehorende databestand tussen de RBG en inschrijver bepaald en vastgelegd, waarbij geldt dat inschrijver tenminste de volgende bestandsformaten moet kunnen verwerken: .rtf .out .pdf .txt .xml .csv .asc en alle ms office typen.
EKV-03	PSB is in staat om alle voorkomende diakrieten in de printbestanden te onderkennen en zonder beperkingen te printen.
EKV-04	PSB is in staat om documenten zowel enkel- als dubbelzijdig te printen.
EKV-05	PSB dient alle producties (waaronder het logo en voettekst van de RBG) in kleur te printen vanaf blanco papier, waarbij de kwaliteit van de kleurenprints overeenkomt met de offsetkwaliteit van drukken.
EKV-06	PSB moet digitale bestanden kunnen ontvangen via een beveiligde SFTP-verbinding en/of berichtenverkeer.
EKV-07	PSB moet QR codes kunnen aanmaken t.b.v. o.a. archivering, duiding van de klantuiting maar ook betaalmogelijkheden.
EKV-08	PSB levert een documentcreatietool voor het inrichten en onderhouden van klantuitingen. Er moet een testfunctionaliteit beschikbaar zijn. Hierbij moet het mogelijk zijn om individuele klantuitingen naar productie over te zetten.
EKV-09	PSB richt alle klantuitingen initieel in, stelt een documentcreatie tool beschikbaar aan de RBG waarmee RBG ook de klantuitingen (content) kan onderhouden. Techniek achter documentcreatie wordt altijd uitgevoerd door het PSB (denk hierbij aan intelligentie in klantuitingen).
EKV-10	PSB moet in de documentcreatietool automatisch versiebeheer (wie, wat en wanneer) aanbieden.
EKV-11	De documentcreatietool moet voorzien zijn van een rechtenstructuur. Wijzigingen die via de documentcreatietool zijn aangebracht, moeten via het 4-ogen principe in productie kunnen worden genomen.
EKV-12	De RBG moet individuele klantuitingen via een virtuele printer aan het PSB kunnen zenden. Deze moeten terecht komen in het klantportaal en moeten daar gecontroleerd en goedgekeurd worden.
EKV-13	PSB moet o.b.v. de inrichting van de berichttypes in MijnOverheid door de RBG klantuitingen aan MijnOverheid kunnen verzenden. PSB moet aan de hand van BSN Logius bevragen om de abonneehouders vast te stellen.
EKV-14	PSB moet onderscheid kunnen maken in fysieke of digitale verwerking en via aangegeven kanalen (zoals post, MijnOverheid, e-mail etc) van klantuitingen verwerken.
EKV-15	PSB registreert hoe elke klantuiting is bezorgd zodat altijd te herleiden is via welk kanaal de klant deze heeft ontvangen. Dit moet inzichtelijk zijn voor de RBG.
Archief	
EAR-01	Alle inkomende en uitgaande klantuitingen worden in Pdf-formaat voorzien van metadata door PSB en voor archief aangeboden aan de externe leverancier (Bakerware). Van de aanlevering stuurt het PSB een bevestiging met de aantallen per mail naar de contactpersoon van de RBG.
EAR-02	Data over en van klantcontacten moet vastgelegd worden en toegankelijk zijn voor de RBG voor onder andere archief, analyse en toekomstige AI doeleinden.
EAR-03	PSB moet de mogelijkheid hebben om klantuitingen te archiveren. PSB neemt archief over van de huidige leverancier. Het moet dan ook mogelijk zijn om via links in het medewerkersportaal en klantenportaal de klantuitingen op te vragen als PSB het archief beheert.
EAR-04	PSB hanteert de bewaartermijnen van de Archiefwet.
EAR-05	Bewaartermijnen conform de Archiefwet moeten vastgelegd kunnen worden. Het moet mogelijk zijn om archief vernietigingslijsten op te stellen.
EAR-06	Na goedkeuring en opstellen van het procesverbaal van vernietiging moeten de daarvoor in aanmerking komende poststukken vernietigd worden. RBG moet van de vernietiging een bevestiging ontvangen.
EAR-07	Op basis van een verwijderverzoek in het kader van de AVG moeten poststukken verwijderd kunnen worden.
EAR-08	PSB zorgt voor een back-up zodat bij een calamiteit klantuitingen zonder problemen teruggezet kunnen worden.
Inkomende post en Scannen documenten	
EINS-01	De belastingpost van klanten van de RBG wordt ontvangen door het PSB, dezelfde dag uitgepakt en gescand.

EINS-02	De gescande documenten worden gesorteerd en dagelijks aangeleverd aan de externe leverancier (Bakerware). Sortering geschiedt o.b.v unieke documentcodes, tekstherkenning, etc.
EINS-03	De locatie en de kwaliteit van de te scannen “gebieden” van het document dient gewaarborgd te zijn. PSB garandeert volgens de aangeleverde documentbeschrijving de locatie, positie en printkwaliteit van de te scannen gebieden.
EINS-04	PSB zorgt dat data van gescande retourformulieren ingelezen kunnen worden om een proces op te starten dmv technieken als OMR, ICR en OCR. OCR (Optical Character Recognition): leesbaar maken van ‘computer’ geprinte teksten en bijvoorbeeld omzetten in Word document , ICR (intelligent Character Recognition): leesbaar maken van handgeschreven teksten en bijvoorbeeld omzetten in Word document OMR (Optical Mark Recognition): leesbaar maken van formulervelden zoals kruis hokje aan of kleur rondje in.
EINS-05	Originele stukken zoals mindervalide-kaarten, legitimatiebewijzen, geld, bankpassen en/of bankcheques, rechtbank, Kadaster etc moeten verzonden worden naar de RBG.
EINS-06	PSB moet op verzoek van de RBG dagelijks fysieke post kunnen lichten uit het archief en sturen naar de RBG.
EINS-07	PSB dient retourpost af te handelen volgens de vastgestelde procesflow van de RBG.
EINS-08	PSB bewaart de (gescande) poststukken 6 weken in een afsluitbare en brandveilige opslagruimte. Na zes weken worden de (gescande) poststukken vernietigd. Vernietiging van de post moet uitgevoerd worden door een erkend documentvernietigingsbedrijf.
Uitgaande klantuitingen	
EUIT-01	PSB maakt fysieke en digitale klantuitingen op en zorgt bij fysieke verzending voor o.a. enveloppering, bijvoegen juiste flyers en bijsluiters, retourmogelijkheid en bij digitale verzending ook voor o.a. verwerken bouncers (bijvoorbeeld bij MijnOverheid, sms, e-mail).
EUIT-02	PSB is verantwoordelijk om volgens afspraken en planning van de RBG de stukken tijdig aan te leveren bij het postbedrijf, MijnOverheid en archivering (medewerkersportaal Bakerware).
EUIT-03	PSB levert op verzoek van de RBG (selecties van) fysieke producties op een door de RBG aan te geven adres i.p.v. aanbieding aan het postbedrijf.
EUIT-04	PSB moet beschikken over dusdanige controlemiddelen zodat een 100% couverteer garantie kan worden afgegeven.
Porti (optioneel)	
EP-01	PSB verzorgt de frankering van de te verzenden producties.
EP-02	PSB factureert porti tegen een zo gunstig mogelijke prijs.
EP-03	Op de factuur moet de in rekening gebrachte porti inzichtelijk en herleidbaar zijn naar de per opdracht verstuurd klantuitingen.
EP-04	Van elke klantuiting moet bewijs vastgelegd worden van verzending (datum, ontvangst postverwerker, MijnOverheid, etc.).
Voorraad en drukwerk	
EVD-01	De inschrijver dient over voldoende opslagruimte te beschikken om de producten (enveloppen, papier, bijlagen en flyers) conform de ijzeren voorraad op te slaan.
EVD-02	De inschrijver draagt zorg voor het altijd op voorraad hebben van blanco papier, bijlagen en bedrukte enveloppen voor de RBG conform de productieplanning.
EVD-03	De inschrijver moet in het klantportaal de totale voorraad tonen van onze producten, gesplitst per product inclusief het aantal in voorraad, de minimum voorraad (ijzeren) en een voorbeeld van het product.
EVD-04	De inschrijver geeft een melding als de voorraad van een of meerdere producten onder de de minimum ingestelde voorraad zit.
EVD-05	Via het klantportaal moet het mogelijk zijn om opdracht te geven om producten te bestellen bij het PSB.
EVD-06	Bij de voorraad in het klantportaal wordt getoond wat de status is van de bestelde producten door de RBG. Bij de status moet ook de verwachte levertijd vermeld worden.

EVD-07	De inschrijver moet enveloppen kunnen (laten) printen conform de voorwaarden/ documentbeschrijving van de RBG.
EVD-08	De inschrijver moet op afroep enveloppen die door de RBG op kantoor worden gebruikt binnen maximaal 2 werkdagen op locatie van de RBG (laten) bezorgen.
EVD-09	De inschrijver moet op afroep briefpapier conform de voorwaarden/ documentbeschrijving van de RBG printen en leveren binnen maximaal 2 werkdagen op locatie van de RBG.
Beheer klantenportaal door de RBG	
EKP-01	De inschrijver biedt een klantportaal die 24 uur per dag bereikbaar is aan ten behoeve van controle printproeven (goed- en afkeuren), voorraad, managementrapportages, dashboard, beheer, facturatie.
EKP-02	De RBG heeft de autorisatie om instellingen te beheren en het regelen van: - aanmaken accounts; - autorisaties van gebruikers per onderdeel; - autorisaties om gebruikers aan te stellen als 1e en/of 2e beoordelaar; - voorraad (inzien en bestellen); - goedkeuring/ afkeuring printproeven; - meldingen van het klantportaal naar de gebruikers; - managementrapportages.
EKP-03	De RBG kan ongelimiteerd gebruikeraccounts aanmaken voor medewerkers van de RBG.
EKP-04	Elke gebruiker logt in met zijn eigen account en een zelf ingesteld wachtwoord. Het wachtwoord moet door de gebruiker gereset worden.
EKP-05	Het klanportaal moet voldoen aan het wachtwoordbeleid van de RBG.
EKP-06	De RBG kan gebruikers indelen in groepen zoals per team, proces etc.
EKP-07	De RBG kan per groep of gebruiker instellen welke klantuiting hij/zij kan zien en goed- of afkeuren.
EKP-08	De RBG kan per groep of een gebruiker kunnen aanwijzen en instellen als eerste en/of tweede (definitieve) goedkeurder/afkeurder.
Dashboard Klantenportaal	
EDKP-01	Het dashboard toont aan met welke versie van de documentbeschrijving het PSB werkt.
EDKP-02	Het dashboard toont aan welke en het aantal producten (bijvoorbeeld enveloppen, bijlagen, flyers) in voorraad zijn.
EDKP-03	Het dashboard laat duidelijk en overzichtelijk de status van de klantuitingen zien: - in voorbereiding PSB; - de nog goed te keuren / af te keuren door de RBG; - de nog te verzenden; - de verzonden; - aangeboden aan PostNL (of andere bezorgdienst); - aangeboden aan MijnOverheid - de bouncers die niet via MijnOverheid kunnen worden bezorgd en fysiek worden verzonden; - aangeboden aan andere kanalen (zoals sms, e-mail, whats'app etc). De bovenstaande statussen moeten op te vragen zijn per dag, week, maand, kwartaal of jaar.
EDKP-04	Het dashboard toont het aantal lopende en afgedane meldingen (zoals wijzigingen) die door de RBG zijn gedaan.

EDKP-05	Het moet mogelijk zijn om per kanaal en/of per aangeleverd klantuitingen-bestand te zien wat de status is, beginnend van aanleveren tot verzonden. Dit moet voor elke gewenste periode (bijvoorbeeld per dag, week, maand, kwartaal, jaar) op te vragen zijn.
EDKP-06	De historie van alle meldingen en bestanden moeten, volgens de geldende termijnen uit de archiefwet, zichtbaar blijven inclusief de reacties van het PSB. Hierbij moet bijvoorbeeld te zien zijn: - wie de melding heeft gedaan; - de inhoud van de melding; - de reacties; - de status (beginnend bij melding gedaan tot afgerond).
Printproeven van de klantuitingen	
EPK-01	De printproeven van de klantuitingen moeten per gebruiker of groep te benaderen zijn.
EPK-02	Als de printproeven van de klantuitingen klaar staan om goed te keuren, moet er automatisch een melding naar de 1e beoordelaar worden gestuurd. Vervolgens, na de 1e goedkeuring, moet er naar de definitieve beoordelaar ook een melding vanuit het klantportaal worden gestuurd om goed te keuren.
EPK-03	Het controleren en goedkeuren van de printproeven klantuitingen moet overzichtelijk en efficiënt zijn voor de gebruiker. Dit moet in overeenstemming met de RBG worden besproken.
EPK-04	In de printproef van de klantuitingen moet de hele set gecontroleerd kunnen worden op bijvoorbeeld aantal + document + bijlagen + envelop + versienummers.
EPK-05	De printproeven van de klantuitingen moeten door 2 gebruikers worden goedgekeurd (een eerste en definitieve goedkeurder) voordat het PSB gaat printen. Indien de eerste goedkeuring is gedaan moet dit zichtbaar zijn voor de gebruikers die definitief mogen goedkeuren. Het moet ook inzichtelijk zijn door wie en wanneer de goedkeuringen zijn gegeven.
EPK-06	Het moet mogelijk zijn om één of meerdere klantuitingen in een bestand te laten verwijderen voordat deze gedrukt wordt door middel van een melding via het klantportaal.
EPK-07	Het moet mogelijk zijn klantuitingen gedeeltelijk of in zijn geheel af te keuren. Indien een gebruiker klantuitingen (deels) afkeurt, moet verplicht een reden worden meegegeven via een melding in het klantportaal.
Rapportages	
ER-01	Het moet mogelijk zijn om managementrapportages op te vragen per elke gewenste periode (bijvoorbeeld per dag, week, maand, kwartaal, jaar) voor: - het aantal geleverde bestanden door de RBG inclusief bestandsnaam, aantal klantuitingen per bestand, de aanleverdatum en wanneer het PSB deze heeft verwerkt; - het aantal verzonden klantuitingen per soort; - wat is aangeboden aan PostNL (of andere bezorgdienst); - wat is aangeboden aan MijnOverheid; - wat is aangeboden aan andere kanalen (zoals sms, e-mail, whats'app etc); - totaal aantal bestelde en geleverde producten (bijvoorbeeld papier, enveloppen, bijlagen, flyers); - de facturaties.
Omnichannel	
EOC-01	Het communicatieplatform van de Inschrijver dient integraal deel uit te maken van en kan communiceren met andere applicaties zoals API's.
EOC-02	Communicatie moet afhankelijk van het soort bericht zowel synchroon als a-synchroon plaats kunnen vinden.

EOC-03	Communicatie tussen applicaties vind automatisch plaats.
EOC-04	De verschillende databronnen en datastromen van Inschrijver zijn dusdanig adequaat beschreven zodat deze eenduidig te interpreteren zijn.
EOC-05	PSB biedt de mogelijkheid om andere communicatiekanalen en betaalsystemen te koppelen of te faciliteren zoals maar niet limitatief WhatsApp, Tikkie, PayPal.
EOC-06	Het moet mogelijk zijn om een actie te koppelen aan één of meerdere automatische vervolgacties volgens vooraf gedefinieerde businessrules door middel van een pull-methode vanuit het PSB dmv API of database-koppeling. Bijvoorbeeld: het moet mogelijk zijn om een herinnering te versturen op basis van data die eerder verwerkt is en waarvan de betalingen nog niet binnen zijn. Het ophalen van data moet gebeuren uit de backend applicatie van de RBG.
EOC-07	Indien het niet lukt om een Klantuiting(en) via een bepaald communicatiekanaal te bezorgen bij de klant van Opdrachtgever, dan moet het mogelijk zijn om automatisch een ander communicatiekanaal o.b.v. business-rules te gebruiken om de Klantuiting(en) te bezorgen.
EOC-08	Het moet per te verzenden Klantuiting(en) mogelijk zijn om in te stellen wanneer verzending plaats dient te vinden, rekening houdend met de matdatum van de Klantuiting(en).
EOC-09	Het moet mogelijk zijn om te wachten met het versturen van een Klantuiting(en) totdat een bepaald aantal Klantuitingen is verzameld zodat deze gecombineerd (in batch) kunnen worden verzonden o.b.v. planning en voorwaarden van de RBG.
EOC-10	Voor alle kanalen geldt dat het mogelijk moet zijn om aan het contact een contactreden of zogenoemde 'next best action' te verbinden. In de toekomst moet het mogelijk zijn dat suggesties hiervoor worden gedaan op basis van AI.
EOC-11	Het moet mogelijk zijn voor alle inbound en outbound communicatiekanalen zoals maar niet limitatief Whats-app, sms, mail, betaallink, chat, direct voice, berichtenbox, print (in bulk danwel individueel) te genereren en te verzenden.
EOC-12	Het moet mogelijk zijn om voor alle communicatiekanalen op basis van autorisaties templates + content te creëren voor specifieke onderwerpen.
EOC-13	Het moet mogelijk zijn via beveiligde kanalen klantuitingen uit te kunnen sturen.
EOC-14	De RBG moet communicatie workflows / business-rules (bijvoorbeeld op basis van drag & drop) kunnen toevoegen en beheren. De applicatie moet beschikken over een uitgebreide en actuele helpfunctie.
EOC-15	Alle workflows / business-rules moeten meetbaar zijn middels rapportages.
Betaalplatform	
EBP-01	De inschrijver biedt een betaalplatform aan ten behoeve van het versturen van betaallinks via diverse kanalen, diverse betaalmogelijkheden, het volgen van de status van de betaallinks, managementrapportages, dashboard en beheer.
EBP-02	Elke gebruiker moet een eigen account hebben.
EBP-03	Er moet onbeperkt aantal accounts aangemaakt kunnen worden.
EBP-04	Het beheer en het aanmaken van de accounts ligt bij de RBG.
EBP-05	De beheerder van de RBG moet rechten aan de gebruikers kunnen toewijzen. Denk hierbij aan het kunnen aanpassen van templates, het versturen van betaallinks en rapportage en analyse mogelijkheden.
EBP-06	Er moeten rechten verleend kunnen worden om templates aan te maken die als tekst meegestuurd kunnen worden met de betaallink. De templates moeten gemakkelijk te wijzigen zijn. Templates zijn teksten die meegestuurd kunnen worden met een betaallink. Bijvoorbeeld voor het vragen van een aanbetaling, het afspreken van een betalingsregeling of een prolongatie.

EBP-07	Op een dashboard moet de volgende informatie real-time getoond worden in totalen en per account: - Aantal betaallinks totaal verzonden, inclusief totaalbedrag; - Aantal betaallinks betaald, inclusief totaalbedrag betaald; - Aantal betaallinks niet betaald, inclusief totaalbedrag niet betaald; - Aantal vervallen betaallinks.
EBP-08	Alle verzonden betaallinks moeten inzichtelijk zijn in een totaaloverzicht waarbij het mogelijk is om de detailinformatie per betaallink in te zien. In het totaaloverzicht dient minimaal de volgende detailinformatie per betaallink te zien zijn: - Door welke gebruiker aangemaakt; - Door welk team aangemaakt; - Factuurnummer, bestaande uit klantnummer en aanslagnummer; - Naar wie de betaallink is verzonden (klantnummer en naam klant); - Naar welk e-mailadres of telefoonnummer de betaallink is verzonden; - Datum van verzenden; - Vervaldatum van de betaallink; - Bedrag; - Status betaallink (ongepend, geopend, bezig met betalen, succesvol afgerond, verlopen). Op deze informatie moet gezocht kunnen worden.
EBP-09	De betaallink moet op diverse manieren verzonden kunnen worden, onder andere maar niet limitatief via Whatsapp, e-mail en sms.
EBP-10	Bij het versturen van een betaallink moet de volgende informatie ingevuld of opgehaald uit de bron kunnen worden: Informatie klant (aanhef, naam, e-mailadres, telefoonnummer); - Informatie transactiegegevens (betaalkenmerk, bedrag, factuurnummer, vervaldatum, omschrijving); - Informatie over betaalopties (Betaalafpraak, iDEAL); - De mogelijkheid om het bedrag te laten wijzigen door de klant (Ja, Nee); - De mogelijkheid tot het selecteren van een template. De gebruiker kan teksten in de template aanpassen als dit nodig is; - De vervaldatum van de betaallink.
EBP-11	De betaallink moet via het betaalplatform verzonden kunnen worden. Het moet ook mogelijk zijn om de betaallink via het medewerkersportaal (CRM) aan te maken en te verzenden. Als deze manier van verzenden wordt gekozen moet zoveel mogelijk informatie uit EI-10 automatisch gevuld worden. Bij beide manieren van versturen moet de detailinformatie van de betaallink in te zien zijn in het dashboard (EI-7 en EI-8).
EBP-12	Als een klant de betaling niet heeft gedaan na het versturen van een betaallink moet automatisch een herinnering gestuurd worden.
EBP-13	Betaallinks moeten over meerdere maanden (periodes) gepland kunnen worden. De betaallink voor de nieuwe maand moet niet verstuurd worden als de termijn van de vorige maand niet is betaald. Bijvoorbeeld: Een klant spreekt een betaalregeling van 12 termijnen af. Via het betaalplatform moet in te stellen zijn dat voor een periode van 12 maanden automatisch betaallinks verzonden worden. De medewerker hoeft dit maar één keer in te stellen voor deze klant.
EBP-14	Berichten die onder andere via SMS of Whatsapp worden verzonden moeten een link bevatten om te betalen.
EBP-15	Berichten die onder andere via E-mail worden verzonden moeten onder andere met een iDEAL QR-code en een link bevatten om te betalen.
EBP-16	Inschrijver biedt diverse betaalmogelijkheden onder andere maar niet limitatief iDEAL, paypal, creditcard.

EBP-17	Als de klant het bericht (bijvoorbeeld via e-mail, whatsapp, sms) opent moet dit worden geregistreerd in het betaalplatform.
EBP-18	Als de klant de betaallink heeft aangeklikt moet dit worden geregistreerd in het betaalplatform.
EBP-19	Als de klant betaalt of niet betaalt moet dit worden geregistreerd in het betaalplatform. Met het verlopen van de link is duidelijk of de klant niet of wel heeft betaald.
EBP-20	De klant moet de betaallink kunnen openen of de iDEAL QR code kunnen scannen met de eigen bank app zodat er betaald kan worden zonder tussenkomst van een webpagina van het betaalplatform.
EBP-21	Met betrekking tot de betaallink moeten rapportage en analysemogelijkheden zijn op de volgende data: - Door wie (gebruiker en afdeling) de betaallink is verzonden en het aantal betaallinks dat is verzonden per gebruiker en afdeling; - Door wie de betaallink is ontvangen (klantnummer en naam klant) en het aantal betaallinks dat is ontvangen; - Datum van betaallinks; - Verzendmethode van betaallinks (o.a. e-mail, sms en whatsapp); - Status van de betaallink (geslaagd, niet-geslaagd, vervallen, geopend, ongeopend, etc); - Bedrag van de betaallink; - Herinneringen die zijn verzonden; - Betaalregelingen die zijn aangemaakt met een ingeplande betaallink.