



Bijlage A: Programma van Eisen (PVE)

Druk- en Print-, Mail-, Couverteer- en Scanservices

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. Inschrijver gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden NBK.
3. Bij het delen van gegevens wordt ten alle tijden voldaan aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

B. Web-portaal

1. Inschrijver 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 Web-portaal 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 Web-portaal 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 Web-portaal is conform ISO27001 of de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO). De beveiliging wordt jaarlijks geaudit en de rapportage is beschikbaar voor Opdrachtgever.
11. Autorisatie mogelijkheid voor tenminste 10 accounts en 4 van elkaar gescheiden afdelingen.
12. Alle gepersonaliseerde documenten (aanslagen en taxatieverslagen) zijn (in PDF) te raadplegen en downloaden vanuit het Web-portaal of belastingloket. (Zoals het downloaden van alle taxatieverslagen van één belastingplichtige op een eenvoudige wijze in één keer).
13. Inschrijver is in staat een API met de applicaties te leveren zodat er rechtstreeks vanuit deze applicaties documenten kunnen worden afgeleverd en verwerkt bij Inschrijver, dus zonder tussenkomst van een medewerker van het NBK.
14. Inschrijver is in staat de status van een bericht in de BerichtenBox weer te geven in het web-portaal.



C. Koppeling Belastingloket en digitaal archief

1. Inschrijver heeft op moment van inschrijving een bewezen oplossing om vanuit de website van NBK de belastingplichtige de actuele documenten kan raadplegen. Dit zal gelden voor zowel natuurlijke- en niet natuurlijke personen.
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 alle belastingjaren inzichtelijk gemaakt worden. Zodat deze bijvoorbeeld geraadpleegd kunnen worden voor de aangifte inkomstenbelasting.
4. Alle door NBK verstuurde uitingen worden in het digitale archief opgeslagen en zijn zowel vanuit de Gouw belasting applicatie als E-Gouw omgeving benaderbaar.

D. Templates/ printen documenten

1. Door de opdrachtgever worden circa 13 documentbeschrijvingen van het NBK aangeleverd. Het betreft beschrijvingen en de opmaak t.b.v. verschillende aanslagbiljetten, aanmaningen, herinneringen, dwangbevelen, diverse brieven en taxatieverslagen. In de beschrijvingen t.b.v. een aanslagbiljet zijn de velden aangegeven die tijdens de uitvoer van de overeenkomst gevuld moeten worden door Inschrijver. Daarnaast geldt voor de diverse stromen (documenten per deelnemende gemeente of waterschap) een eigen informatieve tekst op de achterzijde van het document.
Inschrijver ontwikkelt diverse templates die nodig zijn voor het printwerk op basis van de door de opdrachtgever geleverde documentbeschrijvingen.
2. Inschrijver 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 (welke eigendom zijn en blijven van het NBK) aan te passen en aan te leveren. Inschrijver werkt hier proactief en kosteloos aan mee.
4. Inschrijver kan databestanden samenvoegen met een sjabloon (templates / overlays) ten behoeve van printwerk en kan de eventuele (gepersonaliseerde) bijlagen toevoegen zoals door opdrachtgever gevraagd.
5. Inschrijver monitort de lengte van de te printen gegevens en kapt alleen gegevens af in overleg met de aanvrager vanuit Opdrachtgever.
6. Inschrijver onderkent alle voorkomende diakritische tekens in de printbestanden en print zonder beperkingen.
7. Inschrijver print documenten naar voorkeur van de aanvrager vanuit opdrachtgever enkel- en/of dubbelzijdig.
8. Inschrijver 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 het NBK.
9. Inschrijver 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 binnen afgesproken doorlooptijd en correct doorgevoerd en er worden nieuwe printproeven ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever.
11. Op verzoek van de opdrachtgever voert Inschrijver aanpassingen in bestaande documenten door en levert binnen 3 werkdagen een nieuwe printproef aan de



- opdrachtgever.
12. Na goedkeuring zorgt Inschrijver er voor dat het aangepaste document wordt opgenomen in het versiebeheer en bij volgende aangeboden verwerkingen toegepast wordt.
 13. Spoedaanpassingen, alle wijzigingen die noodzakelijk zijn voor een correcte uiting, 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 Inschrijver

E. Proces aanslagen/verminderingen (fysieke stroom en digitale stroom)

1. De bestanden met de datagegevens voor de aanslagbiljetten, herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen, diverse brieven (uitingen) worden aangeleverd als tekstbestand (UTF8) vanuit diverse de Gouw-IT (softwareleverancier) applicaties. De opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van het contract bestanden vanuit een andere applicatie of softwareleverancier aan te kunnen leveren in het Web-portaal. Inschrijver werkt hier proactief en kosteloos aan mee.
2. Inschrijver verwerkt StufTAX-en XML bestanden met de gegevens voor de taxatieverslagen.
3. Inschrijver verwerkt alle overige maatschappelijke gebruikte formaten (zoals PDF, Word, JPEG, Excel, CSV, etc.).
4. Voorafgaand aan een nieuw kalenderjaar wordt door Opdrachtnemer een voorstel productiejaarplanning gemaakt voor de opdrachten. Dit betreft de aanslagen, aanmaningen, herinneringen, dwangbevelen en diverse dagelijkse brieven. Deze wordt uiterlijk in oktober voorafgaand aan het nieuwe belastingjaar afgestemd tussen de opdrachtgever en Inschrijver.
5. Deze (onder punt 4 genoemde) bulkopdrachten worden uiterlijk volgens de afgesproken planning via het web-portaal aangeboden.
6. Alle overige diverse uitingen en ad-hoc mailingen worden uiterlijk 1 werkdag voor bezorgdatum via het web-portaal aangeboden. Deze opdrachten worden gedurende het hele jaar aangeboden.
7. Inschrijver verwerkt de bestanden in twee stromen: fysieke aanslagbiljetten en digitale aanslagbiljetten (via MijnOverheid) conform de vastgestelde templates.
8. Inschrijver 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. Inschrijver 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 paginanummering.
11. Inschrijver 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 web-portaal.
13. Bij eventuele wijzigingen zorgt Inschrijver voor de aanpassingen en levert binnen 1 werkdag nieuwe printproeven aan bij de opdrachtgever.
14. Inschrijver zorgt voor een adequaat beheer van de aangeboden verwerkingen en uitingen zodat er geen misverstand kan bestaan over welke goedkeuring welke



- documentenstroom betreft.
15. Inschrijver 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. Inschrijver 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 basic. Eventuele 24 uren postbezorging is alleen na overleg en met toestemming van de opdrachtgever toegestaan.
 18. Inschrijver heeft de rol als Intermediair richting MijnOverheid.
 19. De digitale aanslagen, inclusief specificaties en eventuele bijlages worden conform de afgesproken datum door Inschrijver geplaatst in de Berichtenbox van MijnOverheid.
 20. Inschrijver zorgt ervoor dat de opdrachtgever (via het web-portaal of het belastingloket) eenvoudig kan raadplegen of een aanslagbiljet fysiek is verzonden of is geplaatst op MijnOverheid.
 21. Inschrijver zorgt ervoor dat vanuit het belastingloket op de website van NBK, de actuele en eventuele eerdere verstuurde uitingen en de taxatieverslagen ingezien kunnen worden door de belastingplichtigen.

F. Digitale taxatieverslagen

1. De StufTAX- of xml bestanden t.b.v. de taxatieverslagen worden door de opdrachtgever (tegelijk met de kohieren van de combi-aanslagen) via het web-portaal aangeboden en door Inschrijver verwerkt.
2. Inschrijver zorgt ervoor dat het proces van de taxatieverslagen gelijk loopt met het proces van de aanslagoplegging (gecombineerd aanslagbiljet).
3. De digitale taxatieverslagen worden door Inschrijver op aangegeven bezorgdatum toegankelijk gemaakt voor belanghebbenden (natuurlijke en niet-natuurlijke personen) vanuit het belastingloket op de gemeentelijke website.
4. Inschrijver zorgt voor 2 autorisaties voor NBK 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 Inschrijver doorgevoerd.



G. Eisen couverteren en postverzending documenten

1. De geprinte documenten en eventuele bijlage(n) worden door Inschrijver gecouverteerd, waarbij zorg wordt gedragen dat de (eventueel) juiste bijlage(n) in de juiste envelop terecht komt.
2. Inschrijver maakt gebruik van de juiste enveloppen per productie (dit wordt vooraf door de opdrachtgever aangegeven). De enveloppen zijn door Inschrijver 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. Inschrijver is verantwoordelijk voor het op de juiste manier vullen van de enveloppen, het controleren van de juiste aantallen poststukken. Inschrijver moet beschikken over dusdanige controlemiddelen, zodat een 100% couverteer garantie kan worden afgegeven.
5. Inschrijver moet kunnen aantonen dat de juiste aantallen ook aan de post worden aangeboden.
6. Inschrijver moet in staat zijn blanco enveloppen variabel te kunnen printen, hiermee kan per envelop een persoonlijke boodschap mee worden gegeven.
7. Inschrijver is in staat alle fysieke uitgaande uitingen te voorzien van een Track en Check code.

H. Scannen

1. Inschrijver is in staat alle dagelijks binnenkomende fysieke poststukken te ontvangen, te openen en te scannen. Poststukken welke volgens afspraak retour moeten, facturen, beroepen en aangetekende stukken, worden dagelijks bij het NBK afgeleverd.
2. Inschrijver heeft een werkende en bewezen oplossing alle gescande poststukken digitaal terug te leveren via een API koppeling aan de Gouw Backoffice applicatie, gesplitst naar diverse werkvoorraden zoals bijvoorbeeld bezwaar en kwijtschelding.
3. Inschrijver is in staat de digitaal terug te leveren gescande poststukken te voorzien van een meta data (JSON) bestand met variabele gegevens uit het fysieke poststuk. Specificaties hiervan zullen door het NBK worden verstrekt.

I. Betaaloplossing

1. Inschrijver heeft een werkende en bewezen oplossing om vanuit het web-portaal zowel iDEAL betalingen als E-mandates te generen en versturen. Het versturen van deze betalingen en incasso verzoeken moeten via email en SMS kunnen worden aangeboden.
2. Inschrijver is in staat om zogenaamde deel betalingen te kunnen aanmaken via het web-portaal. Als voorbeeld: het aangeboden totaal bedrag moet gedeeld kunnen worden door het aantal termijnen, met in het laatste termijn de afronding, er moet kunnen worden gekozen voor een bepaalde frequentie en dag en tijdstip.

J. Management en communicatie

1. Inschrijver levert maandelijks een managementrapportage(s) aan met daarin minimaal de volgende gegevens:
 - a. Aantal en soort problemen/klachten/storingen, wanneer deze zijn gemeld en de daarop ondernomen acties.
 - b. Aantal aangeboden verwerkingen
 - c. Aantal fysiek verzonden en digitaal aangeboden aanslagbiljetten aan MO
 - d. Aantal geplaatste taxatieverslagen in belastingloket
 - e. Hoe vaak de taxatieverslagen en aanslagen geraadpleegd zijn.
 - f. Aantal succesvolle betalingen via iDEAL gesplitst per document type.
 - g. Aantal succesvolle afgegeven Emandates



2. Op initiatief van Inschrijver vindt minimaal één (1) maal per kwartaal overleg plaats.
3. Bij calamiteiten heeft opdrachtgever de mogelijkheid extra overleg in te plannen. In het overleg wordt o.a. besproken:
 - a. Planning komend belastingjaar
 - b. Performance door Inschrijver.
 - c. Managementrapportage.
 - d. Ontwikkelingen middellange termijn.
 - e. Duurzaamheid en innovatie.Vastlegging geschiedt door Inschrijver en wordt uiterlijk tien (10) werkdagen na het overleg aangeleverd ter goedkeuring aan opdrachtgever
4. 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.
5. Er is directe communicatie mogelijk met de betreffende bestandsverwerker(s).
6. E-mails worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen 24 uur of bij uitgebreidere vragen wordt binnen 24 uur vermeld wanneer hier een antwoord op komt.
7. Indien bestanden door opdrachtgever onvolledig worden aangeleverd waardoor ze niet geautomatiseerd kunnen worden verwerkt, dan wordt dit door Inschrijver gemeld, binnen 24 uur na aanlevering.

K. Facturatie en Betaling

1. De leverancier stuurt per maand een verzamelfactuur voor de geleverde en goedgekeurde bestellingen/diensten. De factuur moet digitaal worden verzonden naar inkoop@noordelijkbelastingkantoor.nl
2. Op de factuur dient duidelijk zichtbaar te worden aangegeven:
 - a. Het door het NBK afgegeven kenmerk
 - b. T.a.v.
 - c. Elke verwerking/opdracht/kosten dient gespecificeerd te worden aangegeven.
3. De betaling van de facturen geschiedt binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van een door opdrachtgever goedgekeurde verzamelfactuur.
4. Indien opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met Inschrijver. 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.

L. Proof of Concept. (minimale eis)

1. Inschrijver is in staat op verzoek van het NBK een presentatie te geven waarin alle gestelde eisen werkend worden getoond, met daarin minimaal de volgende onderdelen:
 - a. Web-portaal.
 - b. Een werkende betaaloplossing.
 - c. Een werkend en raadpleegbaar digitaal archief.
 - d. Een werkende koppeling met de E-Gouw omgeving.
 - e. Een werkende koppeling verwerken gescande documenten.