
EA Fysieke en digitale postbezorging

Bijlage F. Programma van Eisen



Versie: 1.0

Datum: 21 juli 2023

TenderNed: 384826

SVHW

Rijksstraatweg 3b

Postbus 7059

3286 ZH Klaaswaal

www.svhw.nl

(0186) 57 72 00

1. Algemeen

Algemeen

#	Omschrijving
001	Opdrachtnemer faciliteert het volledige proces voor de dagelijkse producties en is in staat om op elke werkdag een variabele productie aan Belastingcorrespondentie (aanslagen, aanmaningen, dwangbevelen, enveloppen en op verzoek eventueel andere correspondentie) tijdig te printen, couverteren en te verzenden. Hierbij hoort ook een eventuele aanbieding aan Mijn Overheid. Opdrachtnemer beschikt over voldoende faciliteiten en capaciteit om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren.
002	Opdrachtnemer draagt verantwoordelijkheid voor de gehele keten, dus ook voor eventuele Onderaannemers (behoudens de postbezorgende dienst).
003	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, worden niet aan derden verstrekt. Hiervoor wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld.
004	De ICT-infrastructuur van Opdrachtnemer voor de aangeboden dienstverlening, waaronder digitale communicatiediensten, moet voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), de daarbij behorende Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen en de daarin gebruikte softwareversies en protocollen worden door de Informatie Beveiligingsdienst (IBD) als veilig gezien.
005	De Opdrachtgever heeft het recht om maximaal een maal per jaar een audit te laten uitvoeren. Deze audit wordt in overleg met de Opdrachtnemer ingepland.

Facturering

#	Omschrijving
006	De vergoeding aan Opdrachtnemer voor het verlenen van diensten gebeurt tegen de tarieven zoals die door de Opdrachtnemer bij de Inschrijving zijn vermeld.
007	De opgegeven tarieven staan vast voor een periode van 1 jaar. Tarieven mogen tijdens de overige contractjaren éénmaal per jaar worden geïndexeerd, met een maximum percentage dat gelijk is aan de consumentenprijsindex (CPI) reeks CPI – voor alle huishoudens (2000 = 100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Hierbij geldt dat de wijziging van het maandindexcijfer november de maximale indexering mag zijn. Indien Opdrachtnemer een indexering wenst door te voeren dient deze minimaal 3 maanden vóór de ingangsdatum van een nieuw contractjaar een voorstel te overleggen.
008	Indien er in een jaar afgezien is van het herzien van de tarieven, vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
009	Tarieven die niet genoemd zijn in het, door Opdrachtnemer ingediende, invulformulier tarieven kunnen niet in rekening worden gebracht. Als tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.
010	Opdrachtnemer stuurt maandelijks één verzamelfactuur waarbij een overzicht wordt gegeven van de aantallen en de kosten van de geleverde diensten conform het Prijzenblad.
011	Opdrachtnemer factureert nadere opdrachten maandelijks achteraf.
012	Opdrachtnemer is in staat om e-facturen te verzenden en te ontvangen of zo nodig op aanwijzing van opdrachtgever daartoe over te gaan.

2. Vervaardiging Belastingcorrespondentie

Aanlevering

#	Omschrijving
013	Opdrachtgever kan op twee manieren de Belastingcorrespondentie aanbieden: - Dagelijkse post: per dag wordt er een ZIP-bestand (via SFTP-server) aangeleverd met daarin te printen PDF-bestanden, inclusief een daarbij behorende XML met metadata over het PDF-bestand. De PDF moet worden geprint; - Losse aanlevering (aanslagen, aanmaningen en dwangbevelen): per ASCI-aanlevering maakt Opdrachtnemer voorbeelden en legt deze ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever (zie templates). De akkoord bevonden proeven worden geprint of bij MijnOverheid aangeboden. Opdrachtnemer levert een ZIP-bestand (via SFTP-server) aan met daarin alle gemaakt PDF-bestanden met daarbij een XML met metadata. Opdrachtnemer leest de bestanden in zijn klantdossier en zijn archief.
014	Nadat de verwerking is opgestart wordt een notificatie/email met de aantallen ter controle terug geleverd aan Opdrachtgever.

Templates (OPTIE)

Dit onderdeel is als optie uitgevraagd en zal bij ingebruikname worden afgenomen. Voor de aanslagen, aanmaningen en dwangbevelen levert Opdrachtgever op dit moment nog een ASCI-aanlevering. De gewenste situatie is dat naar de toekomst toe enkel nog PDF-bestanden worden geleverd net als bij de dagelijkse post, wat betekent dat Opdrachtnemer in de toekomst geen templates meer hoeft te beheren en printproeven hoeft te maken. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken hierover te zijner tijd afspraken, waarbij dit onderdeel als minderoptie geldt.

#	Omschrijving
015	Opdrachtgever levert een documentbeschrijving waarin de velden zijn aangegeven die moeten worden gevuld door Opdrachtnemer uit een bijgeleverd databestand.
016	Opdrachtnemer moet templates voor Opdrachtgever kunnen maken, aanpassen en verwerken. Opdrachtgever levert formats aan die Opdrachtnemer moet implementeren. Deze worden gevuld met informatie uit het geleverde databestand uit de Belastingapplicatie.
017	Opdrachtnemer ontwikkelt diverse templates (aanslagen, aanmaningen, dwangbevelen) die nodig zijn voor het printwerk op basis van de door Opdrachtgever geleverde documentbeschrijving.
018	De velden in de templates kunnen bevatten statische data, maar voor de bijsluiter kan Opdrachtgever ook data aanleveren waarop logica van toepassing is. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het toepassen van de logica (enumeratie) zoals vastgelegd in de documentbeschrijving
019	Opdrachtnemer kan elk document voorzien van een barcode, QR-code, KIX- code, URL ten behoeve van MijnOverheid. De inhoud en de plaats van de codes, data en links staat beschreven in de documentbeschrijving.
020	Opdrachtnemer levert in PDF een printproef aan van de betreffende template. Hierin zijn eventuele overeengekomen voorstellen voor verbetering verwerkt. Na goedkeuring door Opdrachtgever neemt Opdrachtnemer het aangepaste document op bij de goedgekeurde documenten (versiebeheer).

#	Omschrijving
021	De opgemaakte templates en proefdrukken worden uiterlijk binnen 48 uur, rekening houdend met de geplande matdatum, aan Opdrachtgever ter goedkeuring aangeboden.
022	Opdrachtnemer verzorgt een passend versiebeheer van de aangeboden proefdrukken, waarbij versies zijn genummerd.
023	Indien bestaande templates voor printwerk moet worden aangepast zal Opdrachtnemer deze aanpassingen (max. twee keer per jaar) kosteloos doorvoeren, inclusief het opmaken van een printproef. Het document kan na goedkeuring door Opdrachtgever in productie genomen worden. Aanpassingen kunnen onder andere zijn: • Aanpassing in de tekst; • Nieuwe indeling van de brieven; • Wijzigingen i.v.m. aanpassing van de huisstijl.

Printen

#	Omschrijving
024	Opdrachtnemer is in staat om documenten zowel enkel- als dubbelzijdig te printen.
025	Opdrachtnemer dient de documenten in fullcolour te kunnen printen (waaronder het logo en voettekst van Aanbestedende dienst) vanaf blanco papier. De geprinte kwaliteit dient overeen te komen met de offsetkwaliteit bij drukwerk.
026	Opdrachtnemer is in staat om alle voorkomende diakritische tekens in de printbestanden te onderkennen en zonder beperkingen te printen.
027	Opdrachtnemer levert in PDF-formaat een actuele versie van de printproef aan. Opdrachtgever bekijkt de printproef en keurt deze goed of, voorzien van feedback, af. Indien afgekeurd past Opdrachtnemer de printproef aan en levert ter beoordeling door de Opdrachtgever een nieuwe versie van de printproef aan. Als de printproef wordt goedgekeurd zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het aangepaste document wordt toegevoegd aan de goedgekeurde documenten.
028	De uiteindelijk te printen documenten zijn conform de door de Opdrachtgever goedgekeurde drukproeven.
029	Opdrachtnemer kan verschillende databestanden samenvoegen in een template.
030	Opdrachtnemer zorgt voor het printen van het juiste document, de correcte data, de juiste positionering van deze data en de juiste aantallen. Opdrachtnemer rapporteert digitaal aan Opdrachtgever per documentsoort voordat het wordt klaargezet voor postbezorging.
031	Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheefprinten' ontstaat, 1 mm gemeten van links naar rechts, ongeacht de papiersoort en gramgewicht, enkel- of dubbelzijdig.
032	Streepvorming (in welke vorm dan ook) en/of witte vlekken in afdrukken is niet toegestaan.
033	Opdrachtnemer moet een mogelijkheid voor bulkprinten aanbieden (bijvoorbeeld met automatische brieven met informatie, bijsluiters, etc.). Hierbij dient standaardtekst te worden samengevoegd met het adressenbestand.
034	Opdrachtnemer is in staat om na het aanleveren van het databestand achteraf bepaalde documenten te verwijderen op basis van aangeleverde unieke gegevens. Dit kan tot het moment van versturen.
035	Opdrachtnemer houdt de database bij met actieve bestanden. Bestanden die zijn vervangen door een nieuwe versie worden gearchiveerd. Opdrachtgever is eigenaar van deze database en zal aan het eind van de Overeenkomst of op verzoek van Opdrachtgever deze database van Opdrachtnemer ontvangen.

Papier

#	Omschrijving
036	Opdrachtnemer gebruikt papier in het formaat A4 met het gewicht van 80 gram/m2. Indien gewenst kan ook ander 90, 120 en 160 grams papier worden geleverd.
037	Het papier heeft een egaal extra wit oppervlak voor productie van scherpe heldere contrastrijke afdrukken.
038	Het briefpapier en enveloppen zijn beproefde producten en consistent in kwaliteit.
039	De enveloppen zijn geschikt voor het verzenden van alle vormen van correspondentie.
040	Het aangeboden print-/briefpapier en de enveloppen zijn in te zetten voor één huisstijl en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan. Opdrachtnemer dient het briefpapier en de enveloppen zelf te printen of te drukken.
041	Alle leveringen van opdrachten dienen van de juiste uitgevraagde kwaliteit te zijn. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd.

Couverteren

#	Omschrijving
042	De geprinte documenten en eventuele bijsluiter(s) worden als één document geprint en door Opdrachtnemer gecouverteerd.
043	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 de juiste huisstijl van Opdrachtgever.
044	Documenten moeten recht en netjes worden gesneden en vouwen, vouwlijnen en perforatielijnen dienen haaks te zijn.
045	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op juiste manier vullen van de (venster)enveloppen, het controleren van de juiste aantallen waarbij Opdrachtnemer moet beschikken over dusdanige controlemethodieken dat een 100%-couverteergarantie door Opdrachtnemer wordt afgegeven. Dit betekent dat de gebruikte NAW-gegevens voor het venster van de enveloppe zitten en de aantallen komen overeen met de opdracht.
046	Afleveringen dienen in nette, stevige verpakkingen plaats te vinden, beschermd tegen gangbare weersinvloeden en de inhoud mag niet zichtbaar zijn voor derden i.v.m. privacy.

Voorraadbeheer

#	Omschrijving
047	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig bestellen, op voorraad houden en bewaken van de voorraden (gedrukt papier en gedrukte enveloppen), dan wel tijdig bij printen van nieuwe voorraad op blanco papier en blanco enveloppen. In overleg met Opdrachtgever wordt per onderdeel een minimale hoeveelheid aan voorraad afgesproken.
048	Opdrachtnemer zorgt kosteloos voor op- en overslag en eventueel transport tussen opslag en productie.
049	Opdrachtnemer draagt zorg voor rapportages over de voorraad en aantallen verbruikte formulieren, papier en enveloppen. Aan de hand van de rapportages doet Opdrachtnemer voorstellen tot het (bij)bestellen (en printen) van formulieren, papier en enveloppen tot een veilige voorraad.
050	Het voorraadbeheer is door Opdrachtgever te volgen in de Beheeroplossing.

#	Omschrijving
051	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de opslagcondities van de voorraad zodanig zijn dat de voor Opdrachtgever op voorraad gehouden papier en enveloppen goed verwerkbaar blijven.
052	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever bedrukt papier en bedrukte enveloppen aan Opdrachtgever.

3. Scanning (OPTIE)

Als optie binnen deze aanbesteding wordt het scannen meegenomen. Op dit moment doet Opdrachtgever dat nog zelf. Opdrachtgever is in overweging dit mogelijk te gaan uitbesteden.

#	Omschrijving
053	Opdrachtnemer beschikt over een eigen postbus. Opdrachtgever maakt gebruik van een doorzendservice vanuit haar eigen postbus naar deze postbus van Opdrachtnemer voor alle inkomende fysieke poststukken. Dit betreft onder andere inkomende post met barcodes (onbestelbare retourpost, ingevulde formulieren met barcode en bijlagen), post zonder barcodes (inkomende facturen, aangetekende post en reguliere post) en hondenpenningen.
054	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor alle transport vanaf de eigen postbus naar de scanlocatie.
055	Opdrachtnemer opent en sorteert de binnengekomen post.
056	Bij het scannen moet een kenmerk in de bestandsnaam worden opgenomen. Opdrachtgever levert een lijst per type inkomende post wat er moet worden gescand (b.v. wel/geen envelop).
057	De ingescande post wordt via de SFTP-server terug geleverd aan Opdrachtgever via een ZIP-bestand met daarin alle gemaakt PDF-bestanden met daarbij een XML met meta-data.

4. Fysieke post

Fysieke correspondentie

#	Omschrijving
058	Opdrachtnemer verstuurt correspondentie fysiek per post als: - De klant niet is aangemeld bij MijnOverheid, dit de voorkeur van de klant geniet én het soort correspondentie hiervoor is aangemerkt; - Opdrachtgever besluit de correspondentie toch fysiek te willen verzenden.
059	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Opdrachtgever zorg te dragen voor gespreide verzending van producties.
060	Opdrachtnemer verzorgt de frankering van de te verzenden producties.

Postbezorging

#	Omschrijving
061	Het door de Opdrachtnemer gecontracteerde postbedrijf kan voldoen aan de gewenste bezorgtijd van de Opdrachtgever.
062	Opdrachtnemer garandeert dat, conform de opdracht, de fysieke postproducties klaarstaan voor de transporteur van het postbedrijf (fysieke documenten).
063	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever fysieke producties of selecties daarvan op een door Opdrachtgever aan te geven locatie in plaats van aanbidding aan het postbedrijf.

#	Omschrijving
064	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het transport klaarzetten bij het postbedrijf. Daarbij gelden de volgende voorwaarden: - Voor aanslagen, aanmaningen en dwangbevelen moeten deze ruim voor de afgesproken matdag bij het postbedrijf zijn aangeleverd, zodat die stukken exact op de afgesproken matdag zijn bezorgd; - Uitspraken en ontvangstbevestigingen dienen uiterlijk op de dagtekening te worden bezorgd; - Correspondentiestukken die nog niet zijn afgeleverd bij het postbedrijf dienen in een afgesloten en beveiligde ruimte bij Opdrachtnemer te worden opgeslagen; - Opdrachtnemer zorgt voor de tijdige en juiste correspondentie naar het postbedrijf; - Genoemde handelingen zitten verdisconteerd in het tarief.

5. Digitale post

#	Omschrijving
065	Opdrachtgever kan per soort Belastingcorrespondentie aangeven of deze wel of niet naar MijnOverheid moet worden verzonden.
066	Opdrachtnemer verstuurt correspondentie via MijnOverheid als de Belastingplichtige hiervoor is aangemeld én het soort correspondentie hiervoor is aangemerkt.
067	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij als intermediair fungeert richting MijnOverheid.
068	Opdrachtnemer dient te beschikken over een succesvolle aansluiting op de berichtenbox van MijnOverheid. Opdrachtnemer dient bij de ingang van de Overeenkomst dus een werkende MijnOverheid berichtenbox voorziening te hebben. Realisatie van de koppeling dient uiterlijk één maand na gunning operationeel te zijn.
069	Opdrachtnemer beheert gedurende de looptijd van de Overeenkomst de noodzakelijke abonnementen, aansluitingen en ontsluitingen van berichten naar de berichtenbox van MijnOverheid.
070	Berichten via MijnOverheid dienen eventueel klikbare links te bevatten en zijn inclusief notificatiemail van Opdrachtgever.
071	Opdrachtnemer ondersteunt minimaal zowel een productie als een testomgeving.
072	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat correspondentie die via de berichtenbox worden bekendgemaakt niet ook nog op papier worden geproduceerd, tenzij dit expliciet door Opdrachtgever is aangegeven.
073	De notificatiemails zijn door Opdrachtgever variabel in te richten.
074	De notificatiemails zijn door Opdrachtgever per uur in te plannen.
075	De notificatiemails kunnen van een bijlage worden voorzien.
076	Van notificatiemails die niet kunnen worden bezorgd ontvangt Opdrachtgever bericht in de Beheeroplossing. Deze kunnen dan via een workflow (geautomatiseerd) opnieuw individueel of in bulk verstuurd worden, indien nodig via een ander kanaal.

6. Digitale archivering

#	Omschrijving
077	Zie eis 013. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de archivering van de dagelijkse post die als PDF wordt aangeleverd. Voor de losse aanlevering (aanslagen, aanmaningen en dwangbevelen) geldt dat deze per ASCI-aanlevering wordt aangeleverd. Na vervaardiging

#	Omschrijving
	levert Opdrachtnemer een ZIP-bestand (via de SFTP-omgeving) met daarin alle gemaakt PDF-bestanden met daarbij een XML met meta-data. Opdrachtgever draagt daarna zorg voor archivering en beschikbaarstelling via het klantportaal.

7. Beheeroplossing

#	Omschrijving
078	Opdrachtnemer biedt een online klantportaal (lees: Beheeroplossing) ter ondersteuning van het gehele werkproces met in ieder geval een workflow met de volgende hoofdfunctionaliteiten: • Voorraadbeheer • Proefdrukken (plaatsen, signaalfunctie, controleren, accorderen) • Bestellen en uploadmogelijkheden productiebestanden • Factureren • Orderhistorie en backlog • Rollen en autorisaties
079	Alle door Opdrachtgever opgegeven betrokkenen ontvangen na de inrichting een persoonsgebonden wachtwoord met inlogcode en zo nodig een cursus met betrekking tot de werking van deze Beheeroplossing.
080	Onderdeel van de Beheeroplossing is een voorziening waarmee op een veilige manier bestanden kunnen worden uitgewisseld. Opdrachtnemer kan alle gangbare formaten (tenminste StUF, PDF/A, Word, Excel en CSV) verwerken in de Beheeroplossing.
081	Een document kan al dan niet volledig automatisch de workflow doorlopen.
082	In de Beheeroplossing kunnen drukproeven worden gecontroleerd en beoordeeld.
083	Aan- of afmeldingen bij MijnOverheid worden dagelijks door Opdrachtnemer in de Beheeroplossing bijgewerkt.
084	Opdrachtgever levert minimaal eens per maand een bestand met het totaal aantal aanmeldingen van belastingplichtigen voor MijnOverheid op basis waarvan Opdrachtnemer kan toetsen of belastingplichtigen wel of niet zijn aangemeld bij MijnOverheid
085	In de Beheeroplossing kan per soort correspondentie worden bepaald welke outputkanalen mogen worden gebruikt.
086	Opdrachtgever kan van ieder document en van iedere opdracht de status raadplegen (track en check).
087	Opdrachtgever kan van ieder document controleren op welk tijdstip en via welk outputkanaal het is verzonden (track en check).
088	De Beheeroplossing beschikt over gebruikersrollen en autorisaties die door Opdrachtgever zijn in te richten
089	Opdrachtnemer zorgt voor een gegarandeerde beschikbaarheid van 99,8% gedurende werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur en 99% gedurende weekenden.
090	Ingeval updates, upgrades en versies leiden tot wijzigingen die impact hebben op de dienstverlening met Opdrachtgever, dan treedt Opdrachtnemer vooraf direct in contact met Opdrachtgever en stemt in overleg met de beheerder(s) van Opdrachtgever af welke wijzigingen doorgevoerd gaan worden en op welk moment dat plaats gaat vinden.

8. Betaaloplossing

#	Omschrijving
091	Opdrachtnemer beschikt over een betaaloplossing, waarbij betaling in ieder geval via iDeal kan verlopen.
092	De betaaloplossing ondersteunt geagendeerd betalen.

9. Dienstverlening en rapportages

Dienstverlening

#	Omschrijving
093	Opdrachtnemer wijst in overleg met Opdrachtgever één vaste contactpersoon en een vervanger aan, die de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kan overzien en die beschikt over voldoende bevoegdheden om, indien noodzakelijk, bij te sturen.
094	De klantenservice dient rechtstreeks en via één telefoonnummer bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
095	Opdrachtgever maakt bij het aangaan van de Overeenkomst nadere afspraken met de Opdrachtnemer over de frequentie van voortgangsgesprekken, over de planning en aard van de rapportages op basis van de jaarplanning.
096	Opdrachtnemer stelt alle algemene documentatie en (klant) ondersteuning minimaal digitaal en kosteloos beschikbaar aan Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer kosteloos handleidingen beschikbaar voor het doorlopen van bepaalde handelingen en gebruik van bepaalde functionaliteiten.
097	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in weekenden en tijdens piekmomenten (b.v. met Carnaval tijdens de aanslagoplegging) personeel beschikbaar is om de continuïteit van dienstverlening te borgen.
098	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en diens klanten vindt plaats in de Nederlandse taal, dit geldt eveneens voor alle systemen waarvan gebruik wordt gemaakt. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die contact hebben met Opdrachtgever en diens klanten de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.

Rapportages

#	Omschrijving
099	Opdrachtnemer beschikt over voor de Opdrachtgever toegankelijke dashboards die realtime inzicht geven in de stand van zaken, juistheid, volledigheid en tijdigheid van geleverde diensten. Waaronder onder andere: - Aantal bestanden ontvangen - Aantal vorderingen/regels - Aantal verzonden documenten (gesplitst) per kanaal - Uitval en/of verstoringen.