

Bijlage A Programma van eisen Europese aanbesteding Outputservices

In dit document wordt aan aantal begrippen met een hoofdletter geschreven. Aan deze begrippen komt de betekenis toe, die is gegeven in de begrippenlijst van de Inschrijvingsleidraad.

Algemene eisen

Nr.	Eis
A 1	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze Aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsstukken, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
A 2	Inschrijver (en indien van toepassing, diens in te zetten onderaannemers) verklaart alle werkzaamheden uit te voeren, zoals gesteld in de Aanbestedingsstukken.
A 3	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend, dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
A 4	Alle door de Opdrachtnemer verkregen persoonsgegevens worden uiterlijk 30 dagen na afloop van de Raamovereenkomst vernietigd en/of van gegevensdragers gewist, tenzij anders door het CAK wordt besloten.
A 5	De uitvoering van de Opdracht wordt onder beheer en ten kantore van de Opdrachtnemer in Nederland uitgevoerd.
A 6	De Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van het CAK tussentijds extra uitingen te verwerken tot gereed voor verzending aan het verzendhuis binnen een onderling af te stemmen tijdsbestek.
A 7	De Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van het CAK spoed uitingen binnen 24 uur te hebben verwerkt tot gereed voor verzending aan het verzendhuis.
A 8	De Opdrachtnemer dient het test- en implementatietraject voor het kunnen verwerken van uitingen naar burgers vóór 1 oktober 2024 te hebben afgerond. Opdrachtnemer neemt conform het bij Inschrijving in dienen plan van aanpak ten aanzien van de implementatie, het initiatief om het test- en implementatietraject met het CAK op te starten.

Functionele en technische eisen

Nr.	Eis
F 1	Bestandsaanlevering De aanlevering van de digitale bestanden dient via een internetverbinding plaats te vinden. Bestands- en berichtenaanlevering gebeurt rechtstreeks van het CAK naar Opdrachtnemer en/of via het bedrijf JNET naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient bestanden en berichten via zowel het CAK als JNET te kunnen ontvangen en verwerken tot fysieke danwel digitale uitingen. Het CAK wisselt uitsluitend bestanden en berichten uit op digitale basis. Het CAK biedt dagelijks verspreid over de dag bestanden en berichten aan in de vorm van vier bestandsformaten te weten: 1. Een XML (Extended Mark-up Language) document

	2. Een XSL (Extended Style Language) transformatie document 3. Een CSV bestand 4. Een JSON bestand Het CAK is in transitie om alle uitingen middels berichten alleen nog maar in JSON formaat te versturen. Dit betekent dat XML, XSL en CSV gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden uit gefaseerd. Het CSV bestand bevat verwerkingsinformatie t.b.v. logistieke afhandeling van de uitingen. Opdrachtnemer is in staat om de informatie uit de CSV files te gebruiken om het logistieke verzendproces aan te sturen, dat erop gericht is om van door het CAK aangeleverde data te komen tot een fysieke of digitale uiting, inclusief verzending naar een klant. De transformatie van de XML via de XSL leidt tot het afdrukbaar doelbestand in XSLT-FO formaat.
F 2	Opdrachtnemer dient de volgende bestandsformaten kunnen verwerken: JSON, XML, XSL, CSV, XLSX, DOC, DOCX, PDF, XLS, jpg, jpeg, bmp.
F 3	Processing batch Opdrachtnemer is in staat om bestanden en berichten batchgewijs te verwerken. • Opdrachtnemer voorziet elke uiting van een unieke ID ten behoeve van Track & Trace; • Indien een fout optreedt tijdens het processing proces, worden de foutieve records verwijderd; • Indien een fout optreedt tijdens processing van een batch, worden de juiste bestanden en berichten verwerkt; • Indien een fout optreedt tijdens het processing proces, wordt op dagelijkse basis een uitvalverslag van de foutieve niet verwerkte bestanden en berichten per email aan het CAK aangeboden; • Opdrachtnemer maakt een verwerkingsverslag van verwerkte bestanden; • Het verwerkingsverslag wordt elektronisch aan het CAK beschikbaar gesteld, onmiddellijk na processing van een bestand. Het verwerkingsverslag bevat de volgende attributen: • bestandsnaam aangeboden bestand; • distributiekanaal; • aantal uitingen totaal; • aantal per type uiting; • aantal pagina's; • aantal bijlagen.
F 4	Opdrachtnemer stelt binnen 2 uur na processing digitale samples van verwerkte bestanden en berichten aan het CAK beschikbaar, zodat het CAK kan controleren of de verwerking van bestanden en berichten foutvrij heeft plaatsgevonden. • Een sample bestaat uit de eerste 10 te versturen uitingen per werkstroom; • Een werkstroom is het type bericht, per enveloppesoort. Raadpleeg bijlage F, Receptuuroverzicht voor meer informatie.
F 5	Processing Berichten Opdrachtnemer is in staat om de door het CAK aangeleverde bestanden en berichten individueel te verwerken tot individuele uitingen m.b.v. berichtuitwisseling (JSON). Opdrachtnemer ondersteunt straight through processing van bestanden en berichten Opdrachtnemer dient minimaal 17.500 bestanden en berichten per uur te kunnen ontvangen.

	• Uitingen kunnen op twee manieren aangeboden worden door het CAK. Als printready uitingen of variabele gegevens/sjabloon uitingen; • Het moet mogelijk zijn om vooraf uitingen aan te leveren die op een later tijdstip verwerkt moeten worden; • Opdrachtnemer voorziet elke uiting van een unieke ID (aangeleverd door het CAK in de metadata van het bericht) ten behoeve van Track & Trace; • Van ieder aangeboden bericht (goed of fout) wordt na processing een statusbericht gestuurd naar het CAK middels een API, met daarin vermeld de unieke ID van de uiting. Het is een pre als het in plaats van het versturen, de status middels een API door het CAK bij de Opdrachtnemer kan worden opgehaald; • Opdrachtnemer dient uitingen te verrijken met metadata, met als doel het aansturen van de postlevering via het verzendhuis (thans Postnl) en archivering; • Opdrachtnemer zorgt voor de juiste verrijking van aangeleverde data om uitingen te verwerken en versturen. De juiste verrijking betreft een machine leesbare code ten behoeve van het verzendhuis; • Opdrachtnemer verstuurt de uitingen via het in de metadata van het bericht meegestuurde kanaal (brief, email, MijnOverheid, etc); • Opdrachtnemer dient digitale archiefstukken van alle uitingen in pdf/A formaat voorzien van metadata (incl. unieke ID) terug te leveren. Metadata wordt in het CAK bericht van de uiting meegestuurd en in onderling tussen het CAK en opdrachtnemer vastgesteld; • Opdrachtnemer stuurt een digitaal verwerkingsverslag met daarin de overeengekomen attributen.
F6	Voorraadbeheer Bestelling van voorraden vindt door het CAK plaats. Aanschaf van drukwerk wordt uitgevoerd middels het Rijks brede contract drukwerk. De informatie brochures en overige bijsluiters worden aangeleverd door de voor het drukwerkcontract gecontracteerde partij. De aflevering vindt plaats bij Opdrachtnemer. De voorraad die van het CAK is, blijft eigendom van het CAK en is zodanig ook gemerkt als zijnde voorraad van het CAK. Het CAK bepaalt de minimaal aan te houden voorraad en stelt aan dit proces de volgende eisen: • Opdrachtnemer beheert de voorraden wit papier op de rol, voorbedrukt papier, enveloppen, informatiebrochures en eventueel overige bijsluiters (bijvoorbeeld flyers); • Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de administratieve voorraad overeenkomt met de aanwezige fysieke voorraad; • De minimum voorraden die Opdrachtnemer dient aan te houden is 10% meer dan de door Opdrachtgever jaarplanning; • Het CAK heeft realtime online inzage in de actuele administratieve voorraden; • Indien de minimale voorraad is bereikt, vindt melding aan het CAK plaats per e-mail aan de contactpersoon van het CAK .
F7	Opdrachtnemer beschikt over afdoende stellingplaatsen om de materialen van het CAK geconditioneerd te huisvesten. Eventuele ontstane schade aan materialen van het CAK als gevolg van het niet geconditioneerd huisvesten van materialen van het CAK, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
F8	Aanschaf van drukwerk wordt uitgevoerd door de voor drukwerkcontract gecontracteerde partij via het Rijk. Dit wordt derhalve niet bij de te contracteren Opdrachtnemer afgenomen.

F9	De informatie brochures en overige bijsluiters worden aangeleverd door de voor drukwerkcontract gecontracteerde partij via het Rijk. Dit wordt derhalve niet door de te contracteren Opdrachtnemer aangeleverd.
F10	De magazijnen van Opdrachtnemer zijn voorzien van een beveiliging tegen inbraak en brand.
F11	Printen Printen betreft het losbladig of aan ketting afdrukken in zwart-wit of full-colour van digitale outputbestanden op blanco of voorbedrukt papier. Het CAK stelt de volgende eisen aan dit proces: • Opdrachtnemer conformeert zich voor het printen aan de jaar,- maand,- week, en dagplanningen van het CAK en stelt de hiervoor benodigde printcapaciteit beschikbaar; • Opdrachtnemer stelt een overcapaciteit van 10% van de aantallen uitingen per maand zoals weergegeven in de jaarplanning beschikbaar. Deze overcapaciteit kan worden ingezet voor productie welke buiten de reguliere levertijden(planningen) geproduceerd moet worden; • Opdrachtnemer is in staat alle hoeveelheden, papiersoorten, formaten, afwerkingen en verpakkingen te verwerken zoals opgegeven in de jaarplanning icm het receptuuroverzicht; • Opdrachtnemer garandeert dat printopdrachten niet onbedoeld dubbel worden verwerkt; • Herstelkosten als gevolg van fouten in de uitvoering van het proces van Opdrachtnemer komen voor rekening van Opdrachtnemer; Vereiste printopties: • white paper printing (WPP), zwart en full color printen; • printen op voorbedrukt papier; • het toevoegen van een underlay (logo en voetnoot van het CAK) in de productiestroom; • Het printen van coderingen op uitingen en enveloppen voor het verzendhuis; • 2-up verwerking.
F12	Changes Een change is iedere wijziging in een proces, techniek of geformaliseerde afspraken, na de datum sluiten contract. Van een standard change zijn vooraf de impact, doorlooptijd en kosten duidelijk. Een standaard change is een wijziging op de bestaande uitingen/recepturen. Van een non standard change is niet vooraf duidelijk wat de impact, de doorlooptijd en de kosten zullen bedragen. • Een standard change wordt uitgevoerd op de productieomgeving na maximaal 1 werkdag na aanlevering van het change request; • Een non standard change wordt uitgevoerd op de productieomgeving na maximaal 4 weken na akkoord op offerte; • De offerte voor een non standard change wordt binnen 2 werkdagen na ontvangst van het change request aangeleverd; • Voor iedere change kunnen zowel fysieke als digitale samples door Opdrachtnemer geleverd worden danwel via een API beschikbaar worden gesteld; • Changes worden uitsluitend in productie genomen na akkoord van het CAK;

	• Opdrachtnemer beschikt over een OTAP omgeving voor bestandsaanlevering en bericht aanlevering; • De OTA omgeving van Opdrachtnemer is gescheiden van de productieomgeving; • De acceptatieomgeving staat altijd gelijk aan de productieomgeving; • Sjablonen die via OTAP in productie zijn geplaatst, mogen inhoudelijk niet meer verandert worden door Opdrachtnemer, buiten dat wat de XML of JSON aanstuurt, tenzij dit op verzoek van het CAK wel nodig wordt geacht.
F13	Couverteren Couverteren is het vouwen en envelopperen van geprinte documenten middels stuurcodes (bijv. 2d/OMR) in daarvoor bestemde enveloppen met de mogelijkheid van het toevoegen van geanonimiseerde en/of gepersonifieerde bijsluiters. Het CAK stelt aan dit proces de volgende eisen: • Opdrachtnemer conformeert zich voor het couverteren aan de jaar,- maand,- week, en dagplanningen van het CAK en stelt de hiervoor benodigde couverteercapaciteit en -middelen beschikbaar; • Opdrachtnemer registreert het aantal uitgevoerde couverteerslagen per productie; • Opdrachtnemer is in staat tenminste vier bijlagen toe te voegen aan de uiting. Exclusief hoofddocument; • Herstelkosten als gevolg van fouten in de uitvoering van het proces van Opdrachtnemer komen voor rekening van Opdrachtnemer.
F14	Proces Recall Een recall is het terugroepen van aangeboden uitingen door het CAK bij Opdrachtnemer. Een dergelijke actie uitgevoerd, omdat tijdens een controle is geconstateerd dat de aangeboden uiting niet voldoet aan de normen die het CAK stelt. Met een recall probeert het CAK de impact van incorrecte uitingen zo klein mogelijk te houden. Een recall is een enorm kostbare aangelegenheid voor het CAK. Mits professioneel uitgevoerd kan een recall ook opgevat worden als een uiting van kwaliteitszorg en verantwoordelijkheidsbesef en kan deze de reputatie van het CAK juist ten goede komen. • Het is mogelijk om een specifieke uiting op basis van het unieke ID uit het verwerkingsproces te halen; • Fysieke uitingen kunnen uit het proces worden gehaald tot het moment van couverteren; • Digitale uitingen kunnen uit het proces worden gehaald tot de laatste stap voor verzending; • Het is mogelijk gereedstaande fysieke uitingen tot het moment van pickup door het verzendhuis tegen te houden; • Herstelkosten als gevolg van fouten in de uitvoering van het proces van de Opdrachtnemer komen voor rekening van Opdrachtnemer; • De digitale afhandeling van het Recall proces dient in overleg met het CAK afgestemd en geïmplementeerd te worden; • Indien er sprake is van een Recall, dient het voor het CAK mogelijk te zijn om de status van de Recall in te zien.
F15	Ter post aanbieden uitingen Ter post aanbieden is het aan het verzendhuis leveren van uitingen conform de eisen van het CAK en het verzendhuis (thans Postnl). Het CAK stelt aan dit proces de volgende eisen:

	• Alle fysieke uitingen dienen te worden aangeboden en vervaardigd conform de voorwaarden van het verzendhuis. Eventueel hieruit voortvloeiende kosten (niet zijnde de daadwerkelijke verzendkosten) zijn voor rekening van Opdrachtnemer; • Opdrachtnemer kan de tekst 'Port betaald PostNL' toevoegen aan uitingen die aan het verzendhuis PostNL worden aangeboden, in het geval nog niet op de enveloppe de tekst "Port betaald PostNL" gedrukt staat; • Alle fysieke en digitale producties worden op de in de stuurinformatie aangegeven datum aangeboden; • Aanmelden van de post aan het verzendhuis vindt plaats conform de productgroepen en tariefcodes van het verzendhuis en conform aanmeldnummers van het CAK; • Opdrachtnemer dient op de uiting onder de NAW een kix code toe te voegen t.b.v. het Verzendhuis; • Herstelkosten als gevolg van fouten in de uitvoering van het proces van Opdrachtnemer komen voor rekening van Opdrachtnemer;
F16	Bezorgen fysieke uitingen Het CAK maakt voor de bezorging van fysieke uitingen gebruik van het Rijksbrede contract Post Binnenland, Buitenlandse post en Pakketten binnen en buitenland. Opdrachtnemer is gehouden gebruik te maken van de voorwaarden van dit contract voor bezorging van de fysieke uitingen, die onder dit contract vallen. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bestaat de kans dat het verzendhuis van Postnl verandert naar een ander verzendhuis of dat er een aanvullende verzendhuis bijkomt. Alsdan dient Opdrachtnemer zich te conformeren aan de werkwijze en leveringsvoorwaarden welke het betreffende verzendhuis hanteert. Dit mag geen extra kosten voor het CAK met zich meebrengen.
F17	Kwaliteitscontrole Kwaliteitscontrole bevat controles op alle gevolgde stappen in alle bovenstaande processen en op geproduceerde output aan de hand van de kwaliteitseisen van het CAK. Het CAK stelt aan dit proces de volgende eisen: • Opdrachtnemer draagt er aantoonbaar zorg voor dat controles op zowel het gevolgde proces als op de gerealiseerde output plaats vindt door werknemers die niet zijn betrokken bij de vervaardiging van de output (functiescheiding); • Het CAK controleert actief op de juiste, volledige en tijdige verwerking van uitingen op basis van steekproeven; • Controle kan plaatsvinden op locatie van Opdrachtnemer.
F18	Kwaliteitsborgingssysteem Opdrachtnemer beschikt gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst over een geldige ISO 9001:2015 certificaat of gelijkwaardig, waarin tenminste de in de leidraad gespecificeerde opdracht valt binnen het toepassingsgebied van het kwaliteitsborgingssysteem.
F19	Bezorgen digitale Uitingen • Alle digitale uitingen worden op de in de stuurinformatie aangegeven datum aangeboden; • Alle digitale uitingen worden verstuurd via het digitale kanaal dat in de stuurinformatie is aangegeven; • Opdrachtnemer is in staat om een ontvangstbevestiging van de verstuurd uiting terug te leveren naar het CAK, met hierbij de datum en het tijdstip; • Opdrachtnemer is in staat informatie omtrent de bezorging van een digitale uiting aan een retourbericht t.b.v. archivering toe te voegen.

F20	Afhandelen bounceverkeer • Opdrachtnemer verwerkt bounceverkeer van verzonden en niet ontvangen digitale uitingen; • Opdrachtnemer is in staat om bouncende digitale uitingen zonder tussenkomst van het CAK te processen en deze alsnog fysiek te versturen; • Opdrachtnemer levert alle informatie omtrent de reden van het bouncen van een digitale uiting aan het CAK aan via een retourbericht t.b.v. archivering.
F21	Digitale kanalen • Opdrachtnemer stelt een infrastructuur beschikbaar aan het CAK, zodat het CAK kan beschikken over digitale kanalen/omnichannels, waarover uitingen naar de burger kunnen worden verstuurd; • Opdrachtnemer is in staat aan te sluiten op de berichtenbox die door het CAK wordt gekozen (waaronder Mijnoverheid) voor notificaties en digitale uitingen. Eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
F22	Sjablonen Opdrachtnemer biedt het CAK een 24/7 digitaal benaderbare functionaliteit aan, waarmee CAK medewerkers zelf -zonder tussenkomst van Opdrachtnemer- sjablonen van te versturen uitingen kunnen maken, verwijderen, beheren en wijzigen, procesflows kunnen bouwen en kanaalkeuzes kunnen inrichten en beheren. Opdrachtnemer is gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst verantwoordelijk voor het werkend houden, veilig houden en onderhouden van deze functionaliteit. Wijzigingen in de digitaal benaderbare functionaliteit worden in overleg met het CAK doorgevoerd.
F23	Training Opdrachtnemer geeft training aan CAK medewerkers voor het door Opdrachtnemer beschikbaar te stellen digitaal benaderbare functionaliteit, waarmee CAK medewerkers zelf -zonder tussenkomst van Opdrachtnemer- sjablonen van te versturen uitingen kunnen maken, verwijderen, beheren en wijzigen, procesflows kunnen bouwen en kanaalkeuzes kunnen inrichten en beheren. Het betreft plenaire training in een test omgeving (fysiek op locatie of digitaal) in groepsverband, met een maximale trainingsduur van 40 uur totaal.
F24	Service niveaus fysieke uitingen Minimaal 99.9% van alle uitingen worden op dag basis volledig en juist verwerkt. D.w.z. conform de door het CAK aangeleverde data en receptuur. Ten minste 99,9% van de uitingen is op dag basis volledig en juist geprint: de juiste gegevens zijn geprint of digitaal vormgegeven op het juiste document, de lay-out is conform de huisstijl van Opdrachtgever en alle gegevens die geprint dienden te worden, zijn geprint. Op dagbasis wordt 100% van de couverteeropdrachten juist uitgevoerd. De wijze van meten van de service niveaus leest u terug in de Service Level Agreement (SLA), bijlage E.
F25	Archiveren Opdrachtnemer levert digitaal archiefstukken van alle uitingen in pdf/A formaat terug aan op de verzenddag aan het CAK via de koppeling met het bedrijf JNET en/of rechtstreeks naar het CAK. Deze archiefstukken dienen te zijn voorzien van metadata. Metadata wordt in onderling overleg tussen het CAK en Opdrachtnemer vastgesteld.

F26	Einde overeenkomst Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, stelt Opdrachtnemer alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de werkzaamheden. Hiervoor stelt Opdrachtnemer in overleg met het CAK en een eventuele nieuwe opdrachtnemer een overdrachtsplan op. Opdrachtnemer brengt voor zijn inspanningen geen kosten in rekening. Wanneer de overeenkomst eindigt als gevolg van het niet (kunnen) verlengen van de overeenkomst, zal Opdrachtnemer dit plan minimaal 3 maanden voor einde opdracht gereed hebben. Wanneer de overeenkomst voortijdig wordt ontbonden zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van het CAK binnen 2 maanden een overdrachtsplan opstellen. Het overdrachtsplan wordt aan het CAK ter goedkeuring voorgelegd. Uit het overdrachtsplan blijkt welke taken overgedragen moeten worden en welke activiteiten de Opdrachtnemer onderneemt om de overdracht goed en tijdig te laten verlopen. Het plan bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet. Er zal in de overdrachtsperiode, minimaal één maal per twee weken, overleg tussen Opdrachtnemer en het CAK plaatsvinden. Alle gegevens die Opdrachtnemer met betrekking tot de overeenkomst in haar bezit heeft, worden op eerste verzoek direct aan het CAK ter beschikking gesteld.
-----	--

Beveiligingseisen

Nr.	Eis
B1	Opdrachtnemer beschikt over een backup and restore faciliteit van het systeem voor bestandsverwerking.
B2	Opdrachtnemer beschikt gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst over een geldige ISO 27001 certificaat met toepasbaarheidverklaring voor de aangeboden services, of gelijkwaardig en stelt deze kosteloos op eerste verzoek beschikbaar aan het CAK.
B3	Opdrachtgever beschikt gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst over een geldige over een ISAE 3402 type II verklaring of gelijkwaardig en stelt deze kosteloos op eerste verzoek beschikbaar aan het CAK.
B4	Personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden uitvoert ten behoeve van Opdrachtgever dient voor aanvang van de werkzaamheden een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te kunnen overleggen.
B5	Opdrachtnemer garandeert dat de door het CAK aangeleverde gegevens geen andere ontvanger bereiken, dan de in de bestanden aangeleverde ontvanger.
B6	Opdrachtnemer garandeert dat bestanden van het CAK gescheiden worden ontvangen en verwerkt van de bestanden van andere klanten.
B7	Opdrachtnemer is in staat om te reproduceren welke medewerkers aan productie van een uiting hebben gewerkt.
B8	Opdrachtnemer sluit de inzet van thuiswerkers voor handmatige verwerking van CAK uitingen uit.
B9	Van alle functionarissen van Opdrachtnemer met toegang tot de geautomatiseerde verwerking van CAK data is een VOG beschikbaar.
B10	Voor alle informatie over de werkzaamheden is een geheimhoudingsplicht van toepassing. De Opdrachtnemer zal hiertoe bij contractondertekening een geheimhoudingsverklaring

	dienen te ondertekenen. De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer conformeren zich aan die geheimhoudingsverklaring. Opdrachtnemer garandeert dat alle functionarissen van Opdrachtnemer met toegang tot CAK data (digitaal en of hardcopy) hebben een geheimhoudingsverklaring getekend.
B11	Opdrachtnemer maakt alleen gebruik van ondersteunde software versies.
B12	Be-/verwerking van de CAK data door Opdrachtnemer geschiedt volledig onder Europese privacy regelgeving. De CAK data blijft binnen de Europese Economische ruimte. CAK data worden binnen 30 dagen na het aanbieden aan het verzendhuis van de systemen van aanbieder verwijderd.
B13	Incidentmanagement Opdrachtnemer meldt incidenten, anders dan datalekken, welke (mogelijk) invloed hebben op de CAK bedrijfsvoering, binnen 24 uur na ontdekken bij het CAK, zowel telefonisch als per email bij de in de Raamovereenkomst opgenomen contactpersoon van het CAK. Voeg een beschrijving toe van maximaal drie A4 enkelzijdig, lettertype arial 10, inclusief toelichting en/of visuele en schematische weergaven, waarin u beschrijft hoe incidenten binnen uw organisatie worden toegewezen, welk bewakingsmechanisme ten aanzien van het oplossen van incidenten u gebruikt, en op welke wijze de gemelde oplossing wordt gevalideerd. Het genoemde aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. Indien u meer pagina's indient dan het aantal toegestane pagina's, wordt de informatie na het aantal toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling.
B14	kritische kwetsbaarheden Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om kritische kwetsbaarheden op software te herkennen en tegen te gaan. Voeg een beschrijving toe van maximaal vijf A4 enkelzijdig, lettertype arial 10, inclusief toelichting en/of visuele en schematische weergaven, op welke wijze de check op kwetsbaarheden is ingericht. Ga hierbij uit van de, volgens u, 10 meest kritische kwetsbaarheden (als voorbeeld kunt u uitgaan van het "Open Web Application Security Project (OWASP)"). Voor standaard softwarepakketten geeft u aan op op welke wijze de check plaatsvindt. Voor maatwerk software geeft u aan op welke wijze de verificatie plaatsvindt. Het genoemde aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. Indien u meer pagina's indient dan het aantal toegestane pagina's, wordt de informatie na het aantal toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling.
B15	Inbraakdetectie Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om inbraken op haar systemen te detecteren. Voeg een beschrijving toe van maximaal drie A4 enkelzijdig, lettertype arial 10, inclusief toelichting en/of visuele en schematische weergaven, waarin u beschrijft welke detectiemechanismen hiertoe worden ingezet. Het genoemde aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. Indien u meer pagina's indient dan het aantal toegestane pagina's, wordt de informatie na het aantal toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling.
B16	Pentest

	Opdrachtnemer voert ten minste jaarlijks een pentest uit op de omgeving waar de CAK-data wordt verwerkt. Bevindingen uit de pentest worden op redelijke termijn opgelost. Voeg een beschrijving toe van maximaal vijf A4 enkelzijdig, lettertype arial 10, inclusief toelichting en/of visuele en schematische weergaven, waarin u aangeeft de frequentie waarmee Opdrachtnemer deze pentest uitvoert en het aantal leveranciers dat de pentest uitvoert. Daarnaast een beschrijving van het proces van adressering en prioritering met hierin uitleg over hoe de bevindingen binnen de organisatie van de Opdrachtnemer worden toegewezen, welk bewakingsmechanisme ten aanzien van de realisatie wordt gebruikt, en op welke wijze de gemelde oplossing wordt gevalideerd. Het genoemde aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. Indien u meer pagina's indient dan het aantal toegestane pagina's, wordt de informatie na het aantal toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling.
B17	Business Continuity Plan (BCP) Opdrachtnemer beschikt gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst over een werkend Business Continuity Plan (BCP), welke jaarlijks wordt getest. Voeg een beschrijving toe van maximaal vijf A4 enkelzijdig, lettertype arial 10, inclusief toelichting en/of visuele en schematische weergaven, waarin u beschrijft welke uitwijkvoorziening Opdrachtnemer heeft getroffen voor de services die binnen de scope van deze aanbesteding liggen, zowel op organisatorische als op ICT technische aspecten. Het genoemde aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. Indien u meer pagina's indient dan het aantal toegestane pagina's, wordt de informatie na het aantal toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling.
B18	Denial of Service Opdrachtnemer heeft gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst maatregelen getroffen tegen Denial-of-service. Voeg een beschrijving toe van maximaal vijf A4 enkelzijdig, lettertype arial 10, inclusief toelichting en/of visuele en schematische weergaven, waarin u beschrijft welke maatregelen dit zijn. Geef in uw beschrijving aan van welke technieken of diensten u gebruik maakt. Het genoemde aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. Indien u meer pagina's indient dan het aantal toegestane pagina's, wordt de informatie na het aantal toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling.
B19	Bestandsuitwisseling Opdrachtnemer garandeert dat de gebruikte encryptie technieken die toegepast worden voor het uitwisselen van bestanden, tussen Opdrachtnemer en CAK, veilig zijn en blijven. Deze technieken moeten volgens de dan meest recente versie van de ICT beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security van het NCSC als voldoende of goed worden geclassificeerd (huidige versie: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1).
B20	Authenticatie uitwisseling API's van Opdrachtnemer die gebruikt worden voor het ontvangen van berichten van Opdrachtgever moeten Opdrachtgever de mogelijkheid bieden tot het gebruik van Oauth 2 voor authenticatie.

	Berichtenverkeer richting Opdrachtgever moet de mogelijkheid hebben om zich te authenticeren met Oauth 2.
B21	Single Sign on / Multifactor authenticatie Webinterfaces die worden aangeboden door Opdrachtnemer als onderdeel van de geleverde dienst moeten kunnen worden voorzien van Single Sign On vanuit het CAK netwerk of zijn voorzien van Multifactor Authenticatie.

Rapportages eisen

Nr.	Eis
R1	<u>Maandelijks</u> Opdrachtnemer stelt maandelijks een rapportage op. In deze rapportage wordt verantwoording afgelegd over onder andere de voortgang ten opzichte van de planning, de gemaakte afspraken en de behaalde servicelevels. Deze maandrapportage bevat de volgende onderdelen: • In de maand van de gerealiseerde producties per type uiting, afgezet ten opzichte van de door het CAK verstrekte planning; • Overzicht van ontvangen bestanden+ ontvangstdatum; overzicht van verwerkte bestanden + verwerkingsdatum; • Overzicht van verwijderde bestanden + datum van verwijdering; • Het aantal uitgevoerde couverteerslagen per productie; • Van de verwerkte bestanden wordt een rapportage opgeleverd waaruit blijkt dat de verwerking volledig en integer is gebeurd. • Gemelde incidenten en de oplossingen daarvoor; • Overzicht van uitgevoerde ongeplande producties verdeeld naar: ad-hoc werkzaamheden en oplossingen van incidenten; • Gerealiseerde servicelevels afgezet ten opzichte van de afgesproken servicelevels; • Voorgestelde aanpassingen van de vastgelegde werkafspraken en servicelevels (indien benodigd); • Overige voorgestelde wijzigingen in: scripts, documenten en zichtmappen; • Planning van het CAK over de volgende maand; • Wat er maandelijks (cumulatief) is gefactureerd aan het CAK. In een aparte maandelijks digitale factuurspecificatie wordt het detailniveau getoond; • Overleg over innovaties op de verschillende processen; • Aandachtspunten op korte en (middel)lange termijn. • Het aantal uitingen die juist en volledig • Het aantal uitingen die niet tijdig aan het verzendhuis of aan de burger zijn aangeleverd. De maandrapportage wordt binnen 5 werkdagen na het eind van een kalendermaand, per email toegestuurd naar de outputplanner en contractmanager van het CAK. <u>Wekelijks</u> U verstrekt elke maandag, een overzicht van het materiaalverbruik, zodat het verbruik van alle CAK materialen over de voorliggende week inzichtelijk wordt gemaakt. Deze rapportages dient het volgende te bevatten:

	• Een splitsing per regeling, namelijk: Wmo, WLZ, ZVW en BTL als zijnde regelingen en uitingen bijvoorbeeld: Facturen, beschikkingen, kennisgevingen, aanmaningen, herinneringen, sommaties, betaalregelingen; • Verbruikt aantal pagina's per type papier, namelijk: standaard papier, papier met antwoordkaart; • Verbruikt aantal enveloppen per type envelop, namelijk: C5, C5+, C4 en eventueel alternatief zoals huidige boxverwerking; • Bijbehorende bestandsnamen zoals het CAK deze heeft aangeleverd; • Bijbehorende ordernummers zoals Opdrachtnemer deze toekent; • Verwacht materiaal verbruik voor de huidige week. Hiervoor kan mede de jaarplanning van het CAK worden gebruikt in combinatie met historische data zoals een vergelijkbare week; • Huidige voorraden m.b.t. alle namens het CAK beheerde materialen die aanwezig zijn. De weekrapportage wordt uiterlijk de 2^e dag van de nieuwe van een werkweek, per email toegestuurd naar de outputplanner van het CAK. Dagelijks U verstrekt dagelijks voor 09:00 uur, een overzicht van de verzendingen naar de outputplanner van het CAK, zodat inzichtelijk is of een order volgens planning zal worden verzonden/is verzonden. Indien een order te laat is aangeleverd bij een verzendhuis, zal hiermee duidelijk worden dat verwachte verzend/bezorgdata verschuiven. Dit overzicht dient er als volgt uit te zien: • Een splitsing per regeling en per uiting, namelijk: Wmo, WLZ, ZvW en BTL als zijnde regelingen en uitingen bijvoorbeeld: Facturen, beschikkingen, kennisgevingen, aanmaningen, herinneringen, sommaties, betaalregelingen; • Aantal uitingen; • Bijbehorende ordernummers zoals Opdrachtnemer deze toekent; • Bijbehorende bestandsnamen zoals het CAK deze heeft aangeleverd; • Aanleverdatum bij sorteercentrum; • Opdrachtnummer sorteercentrum; • (Verzend)bevestiging sorteercentrum; • Gehanteerde verzendservice, bijvoorbeeld: 24, 48 of 72 uur; • Geplande verzenddatum volgens CAK (jaar)planning; • Gerealiseerde verzenddatum.
--	--

Communicatie eisen

Nr.	Eis
P1	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon als aanspreek voor het CAK aan en een vaste vervanger. De contactpersonen beschikken over actuele kennis van het CAK en onderliggende afspraken en beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Alle communicatie met het CAK dient dan ook in het Nederlands te geschieden. Bij wijzigingen van contactpersoon aan de kant van Opdrachtnemer wordt het CAK per direct op de hoogte gebracht middels e-mail aan de contactpersoon van het CAK.
P2	Overleg vindt plaats op de wijze zoals bepaald in de Service Level Agreement (SLA), bijlage E. Opdrachtnemer neemt hier fysiek of digitaal kosteloos aan deel en stuurt binnen 5

	werkdagen per e-mail een gespreksverslag van het overleg naar de betrokken functionarissen van het CAK
P3	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Klachten van het CAK over de (dienstverlening van) Opdrachtnemer, kan het CAK per e-mail indienen bij Opdrachtnemer.

Commerciële eisen

Nr.	Eis
C 1	Opdrachtnemer brengt alleen kosten in rekening voor de werkzaamheden zoals beschreven in het prijzenblad.
C 2	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer, INK23.060 en vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand. De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen danwel om andere reden niet correct zijn ingediend of inhoudelijk niet kloppen, worden niet in behandeling genomen. Indien bovengenoemde aan de orde is, treden partijen met elkaar in overleg om dit in de toekomst te voorkomen. Een factuur bevat: • de naam en het adres van de Opdrachtnemer; • het btw-identificatienummer van de Opdrachtnemer; • de naam en adres van het CAK; • het factuurnummer; • de factuurdatum; • de aard van de geleverde goederen of verrichte diensten; • datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd; • de hoeveelheid en soort geleverde goederen; • de aard en de soort geleverde diensten; • productspecificatie(s); • het bedrag exclusief BTW; • het BTW bedrag; het bedrag inclusief BTW. Facturen dienen verstuurd te worden naar financiele-administratie@hetcak.nl T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag