

Programma van Eisen

Aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen 8 maart 2024

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken voor de aanbesteding
Printservices Gemeentelijke Belastingen.

1 Algemeen

1.	Werkwijze De werkwijze voor het verwerken van een productie is als volgt: 1. De gemeente draait voor een productie een databestand uit ons belastingpakket komt (op dit moment is dit GOUW) 2. De gemeente biedt uiterlijk 4 werkdagen voor 'datum dagtekening' een databestand via een beveiligd webportal aan. Bij producties met meer dan 30.000 records is dit 14 werkdagen. 3. De gemeente geeft aan bij het printservicebureau dat er een bestand klaar staat. 4. Het printservicebureau plaatst binnen 2 werkdagen (48 uur) na aanleveren van het databestand 30 willekeurige en representatieve testprints en het conversieverslag op de SFTP-server of verstuurt deze via een beveiligde communicatielijn. 5. De gemeente controleert deze testprints binnen 2 werkdagen (48 uur). Indien akkoord geeft de gemeente opdracht voor print en verzending. <u>4. Het printservicebureau plaatst binnen 2 werkdagen (48 uur) na aanleveren van een databestand met meer dan 30.000 records de testprints en het conversieverslag op een SFTP-server of verstuurt deze via een beveiligd online portaal.</u> <u>5. De Gemeente controleert deze testprints binnen 2 werkdagen (48 uur). Indien akkoord geeft de Gemeente opdracht voor print en verzending.</u> 6. Het printservicebureau print de productie en bezorgt deze uiterlijk op de datum van dagtekening en/of plaatst deze in de Berichtenbox van Mijn Overheid als de burger daar bij is aangemeld. 7. Het printservicebureau verzorgt de teruglevering van de <u>GIT</u>-bestanden direct in de GOUW applicatie. <u>De koppeling dient te worden gerealiseerd het printservicebureau en de leverancier van de GOUW applicatie.</u>
2.	Jaarplanning U werkt volgens de door de gemeente opgegeven jaarplanning. De gemeente behoudt zich het recht voor de planning tussentijds te wijzigen. • Ter indicatie is de planning voor 2024 toegevoegd aan de aanbestedingsstukken (zie bijlage). U kunt geen rechten ontleen aan deze planning. • De gemeente verstrekt op verzoek jaarlijks een nieuwe planning. De gemeente streeft er dan naar om deze in januari/februari te verstrekken.
3.	Omvang opdracht In het Prijzenformulier is op basis van historische gegevens een indicatie gegeven van het aantal producties (incl. aantal documenten). • U kunt geen rechten ontleen aan de genoemde aantallen. • We behouden ons het recht voor om een ander printservicebureau een opdracht te geven als u niet in staat bent om tijdig en/of goed de levering te kunnen garanderen. • We behouden ons het recht voor om kleine producties met een kortere doorlooptijd (tot 1.000 stuks) in opdracht te geven aan ons sociale werkvoorziening bedrijf WerkSaam.

4.	WerkSaam Wij hebben een overeenkomst met onze sociale werkvoorziening WerkSaam voor zowel de postbezorging als het printen van enveloppen. • U kunt voor de postbezorging en het leveren van de enveloppen gebruik maken van de dienstverlening van onze sociale werkvoorziening WerkSaam. • De eindverantwoordelijkheid voor de diverse werkzaamheden ligt bij u.
5.	Implementatie Het implementatietraject is uiterlijk 1 juli 2024 afgerond, zodat op deze datum gestart kan worden met de vervaardiging van de eerste producties.
6.	Registratie persoonsgegevens U registreert en verwerkt persoonsgegevens met als doel het vervaardigen en verzenden van producties. U handelt hierbij als verwerker. Een Verwerkersovereenkomst (zie bijlage) maakt dan ook onderdeel uit van de overeenkomst.

2 Op voorraad houden van enveloppen

1.	Voorraad Voor het verzenden van de diverse producties houdt u een voldoende voorraad bij van papier en enveloppen. Uw voorraad is in ieder geval voldoende om te kunnen voldoen aan de bijgevoegde jaarplanning. • U bent verantwoordelijk voor het op tijd houden van de voorraad. • De gemeente heeft inzicht in uw voorraad en kan de voorraad vergroten (bijvoorbeeld bij het versturen van extra producties). • U bewaart de voorraad onder de juiste verwerkingscondities (denk aan temperatuur en vochtigheidsgraad).
----	--

3 Vervaardigen en beheren van de diverse sjablonen

1.	U werkt met vast gedefinieerde documentformaten en –indelingen (zogenaamde sjablonen). • U bent verantwoordelijk voor het opstellen van sjablonen en levert deze aan bij de gemeente in standaard Office of andere formaten. • De sjablonen zijn (door u) aanpasbaar. • Ontwerpen voor sjablonen kunnen door gemeente digitaal aangeleverd worden. • De sjablonen zijn de basis voor het in één printgang en/of digitale fabricage aanmaken van de producties. • De sjablonen bevatten intelligente tegels of QR-codes met verwijzingen naar teksten op https://www.hoorn.nl/ , en persoonsgebonden links naar https://mijn.overheid.nl/- of betaallinks. <u>Het printservicebureau faciliteert het betaalplatform.</u>
2.	Op de documenten worden enkele onderdelen in kleur gebruikt. De rest is zwart/wit. Eventuele, nu nog niet voorziene, aanvullende kleurstellingen worden apart geoffreerd op basis van percentage kleurgebruik. Zie ook bijlage Huisstijlhandboek gemeente Hoorn.
3.	Ieder sjabloon wordt via een printproef door de gemeente geaccordeerd. • Aangeleverde aanpassingen worden binnen 5 werkdagen doorgevoerd, waarna nieuwe printproeven ter beschikking worden gesteld aan de gemeente. • Zonder schriftelijke (digitale) goedkeuring is het risico van afkeuring door gemeente, het opnieuw produceren (en eventueel bezorgen) van de opdracht e.d. volledig voor rekening van u.
4.	Velden in het sjabloon kunnen naast statische data ook (variabele) data bevatten waarop logica van toepassing is. U bent verantwoordelijk voor het toepassen van de logica zoals vastgelegd in de documentbeschrijving (zie bijlage <u>Bestandsbeschrijving GOUW IT formaat</u>) tijdens de ontwikkelperiode, zodat de juiste informatie wordt getoond op het document.

4 (Digitaal) printen en verwerken van verschillende producties

1.	U draagt zorg voor het fysiek en/of digitaal vervaardigen van het juiste document (voor- en achterzijde en bijlagen) aan de hand van conditionele voorwaarden, waarbij binnen één Opdracht met meerdere sjablonen documenten vervaardigd kunnen worden.
2.	Databestanden De gemeente levert een databestand aan met daarin de benodigde gegevens. De databestanden komen uit het belastingstelsel Gouw. U bent in staat om deze databestanden juist en volledig te verwerken, waaronder (maar niet uitsluitend) de juiste positionering van de data. • Op dit moment is het databestand een TXT-bestand. U bent ook in staat om CSV en Excel bestanden te verwerken. • Wij stappen gedurende de looptijd mogelijk over op een ander belastingstelsel. Dit kan gevolgen hebben voor de uitvoering van de opdracht.
3.	11 proef U kunt aan de hand van het geleverde databestand via de “11 proef” een betaalkenmerk genereren op alle correspondentie. In het geleverde databestand wordt geen betalingskenmerk op basis van de 11 proef meegeleverd.
4.	Terugleveren in PDF U levert producties terug in PDF/A-1 formaat.
5.	Aanleveren in PDF Naast sjablonen en databestanden, kunt u ook PDF bestanden (groot of klein) verwerken. • Bij het verwerken moet u ook denken aan het opknippen van een PDF bestand in kleinere en enkele PDF bestanden.
6.	Uitwisseling data en PDF bestanden Voor de uitwisseling van data- en PDF bestanden tussen u en de gemeente worden de bestanden in Word, RTF, PDF, UTF-8 , TXT, XML en CSV via een beveiligde communicatielijn en/of via SFTP aangeleverd.
7.	Huisstijl U houdt zich bij het printen van de producties aan de fysieke documentformaten en gewichten zoals beschreven in de bijlage Huisstijl. • De bijlage Huisstijl kan gedurende de contractperiode wijzigingen. Als daardoor extra kosten ontstaan, treedt u hierover in overleg met de gemeente.
8.	Controle U vervaardigt fysiek en/of digitaal de juiste aantallen producties. Dit sluit 100% aan op het aangeleverde databestand. U controleert de fysieke en/of digitale output op 100% volledigheid en eventuele fouten. Geconstateerde fouten worden door u opnieuw aangemaakt, fysiek en/of digitaal beschikbaar gesteld, zonder extra kosten voor de gemeente.
9.	Optische identificatiecodes U print optische identificatiecodes (zoals documentscheidingstekens) ten behoeve van het couverteren.

10.	Barcode of data matrix U kunt elk document van een barcode of data matrix voorzien die gebruikt kan worden ten behoeve van het scanproces. De inhoud en de plaats van de barcode/data matrix wordt, indien van toepassing, in de documentbeschrijving bepaald.
11.	Gepersonaliseerde bijlagen U hebt de mogelijkheid tot het vervaardigen van gepersonaliseerde bijlagen. • Bijsluiters (aparte bestanden) kunnen door de gemeente separaat aangeleverd worden. De bijsluiters kunnen in lijn meegeprint, en meegecouverteerd, danwel digitaal bijgesloten worden.
12.	Vervolgbladen 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.
13.	Diakritische tekens U bent in staat om alle voorkomende diakritische tekens in de printbestanden te onderkennen en zonder beperkingen te printen.
14.	Printgang U verwerkt opdrachten van de gemeente in printgang. De producties worden op blanco papier geprint. Er is geen sprake van drukwerk, tenzij anders overeengekomen met de gemeente. Digitale documenten worden aangemaakt conform de fysieke varianten.
15.	Mijn Overheid Producties worden ook digitaal verstuurd en de daarbij horende digitale betalingsmogelijkheden. U bent in staat om producties te versturen naar de Berichtenbox van Mijn Overheid van de betreffende belastingplichtigen (burgers en bedrijven). • U kunt op het document deep-links plaatsen waarmee burgers c.q. bedrijven diensten binnen de gemeentelijke belastingbalie kunnen gebruiken (denk aan diensten als iDEAL, e-mandate e.d.). • Met deep-link wordt bedoeld dat burgers c.q. bedrijven zich niet twee keer moeten aanmelden bij via DigiD en E-Herkenning. En dus direct gebruik kunnen maken van de diensten die de gemeente in haar digitale belastingbalie aanbiedt. • U monitort het aantal aangeboden berichten aan Mijn Overheid en het aantal door Mijn Overheid ontvangen berichten. Deze zijn in overeenstemming. Mocht zich een afwijking voordoen dan wordt de gemeente meteen geïnformeerd en wordt door u actie ondernomen om het gebrek te herstellen. • Indien een document op Mijn Overheid niet geplaatst kan worden, wordt dit document alsnog per post verstuurd. • U hebt de rol als intermediair richting Mijn Overheid.

16.	Digitale betalingsmogelijkheden U plaatst een QR-code ten behoeve van bijv. iDEAL op de fysieke aanslag en een betaallink op de digitale aanslag via de berichtenbox, waar geen automatische incasso bij plaatsvindt. Voor de QR-codes en betaallinks is in ieder geval het volgende mogelijk: • De QR-codes en betaallinks dienen na een bepaalde tijd te verlopen; • De gemeente kan inzicht krijgen in de betalingen die zijn gedaan via de QR-codes en de betaallinks; • De digitaal ontvangen betalingen worden direct naar de belastingrekening van de gemeente doorgestort.
17.	Printen op afstand U biedt de mogelijkheid om bestanden vanuit de gemeente direct te laten printen bij het printservicebureau in alle gangbare formaten (PDF, Word, JPEG, Excel, RTF, etc). Deze documenten worden klaargezet en kunnen dan tijdelijk nog worden bewerkt of verwijderd.
18.	Testprints en conversieverslag Binnen twee werkdagen (48 uur) na aanleveren van het databestand ontvangen wij van u representatieve testprints (30 willekeurige documenten) en het conversieverslag. • Met conversieverslag wordt bedoeld een overzicht van het aantal geleverde records en het aantal verwerkte records uitgewerkt in soorten van reproducties (digitaal en fysiek).
19.	Kwaliteit De afdrukkwaliteit blijft minimaal gelijk aan de kwaliteitsnormen van de proefdrukken. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. De kwaliteitsnormen zijn: • gebruikte papiersoort ten opzichte van het huidige papier; • juiste drukk kleuren; • schoonheid van de afdruk (mate van strepen/vlekken/dicht/open); • envelop; • scherpte van de afdruk.
20.	<u>Papierkwaliteit</u> <u>De ondergrens van de papierkwaliteit is 80 grams bij aanslagen en bijsluiters, en 90 grams bij enveloppen.</u>

20.	Aanlevertijden U garandeert dat binnen maximaal 4 werkdagen na aanleveren van het databestand voor 'reguliere' producties op de aangegeven matdatum zijn bezorgd. Uitgezonderd de producties met meer dan 30.000 records, waarvoor 14 werkdagen in acht worden genomen. • U bent in staat om een combinatie van producties tegelijkertijd te verwerken.
21.	Verzendklaar maken U verzorgt alle werkzaamheden ten aanzien van het snijden en vouwen van prints, toevoegen van één of meerdere bijsluiters en retourenveloppen, gebruik van de juiste enveloppen. U bent verantwoordelijk voor het juist couverteren: • U garandeert een 100% couverteergarantie. Dit betekent dat u verantwoordelijk bent voor het op de juiste manier vullen van de enveloppen, het controleren van de juiste aantallen documenten per poststuk en de controle van het aantal poststukken.
22.	Postbezorging U draagt zorg voor aanlevering en verzending door het postbedrijf. Daarbij gelden de volgende voorwaarden: • Alle documenten zijn juist gefrankeerd op basis van gewicht en grootte. • Alle documenten zijn uiterlijk op de datum van dagtekening bezorgd. • Digitale documenten zijn uiterlijk op de datum van dagtekening geplaatst en raadpleegbaar in de Berichtenbox van Mijn Overheid. • U bent verantwoordelijk voor het apart frankeren van documenten met één of meerdere vervolgvellen (alleen indien deze buiten de standaard portokosten vallen) en documenten die naar buitenlandse adressen worden verzonden. • U bezorgt op verzoek producties of gedeelten daarvan niet per post, maar stuurt deze naar het door de gemeente afgegeven adres of vernietigt deze op verzoek. Dit moet binnen 72 uur uitgevoerd worden, tenzij anders wordt afgesproken. • Op verzoek van de gemeente draagt u zorg voor een gespreide verzending van producties.

5 Archiveren en ontsluiten/terugleveren van producties

1.	U kunt alle geleverde en verwerkte producties en databestanden digitaal terugleveren aan de gemeente. De teruggeleverde bestanden moeten direct in de belastingapplicatie kunnen worden ingelezen. <u>Dit proces wordt verder afgestemd tussen ons, u en Gouw IT.</u>
2.	U slaat een kopie op van alle door u vervaardigde documenten. Dit doet u in een: • Wettelijk toegestaan archiveerbaar formaat (momenteel PDF/A-1 formaat) • in een beveiligde omgeving, die vrij toegankelijk is voor de gemeente. De gemeente kan ook zelf vervaardigde documenten in PDF opslaan in deze omgeving. De documenten zijn doorzoekbaar aan de hand van in te geven Metadata (zoals een uniek nummer, naam of adresgegevens). <u>In overleg wordt een zo efficiënt mogelijke werkwijze met betrekking tot het beschikbaar stellen van archiefdocumenten bepaald.</u>
3.	U biedt voldoende waarborg voor bescherming van gearchiveerde documenten ingeval van calamiteiten. Ook dienen bij beëindiging van het contract, om welke reden dan ook, de digitale archiefbestanden ter beschikking van de gemeente te worden gesteld.
4.	U garandeert op de hoogte te zijn van het Archiefbesluit 1995 en dat alle van toepassing zijnde Print-, Mail-, Couverteer-, Verzend- en Archiveringswerkzaamheden met betrekking tot producties van de gemeentelijke belastingen.

6 Duurzaamheid

1.	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk geen inkten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen mogen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412.
2.	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat de toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën bij het vervaardigen van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk niet mogen bevatten: alkylfenoethoxylaten (APEO); halogenen, met uitzondering van biocides met halogenen, met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H304 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070; ftalaten met de H-zinnen: H360F, H360D, H361f; biocides, inclusief biocides met halogenen, met een log Pow (octanol/waterverdelingscoëfficiënt) $\geq 3,0$ of een experimenteel bepaalde bioconcentratiefactor (BCF) > 100 .

3.	Bij offsetdrukwerk zonder UV-inkten door middel van vellenoffsetdrukwerk, smalbaanrotatiedruk of rotatiedruk geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van: • indien het vellenoffsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%; • indien het rotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 3 vol.%; • indien het smalbaanrotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%. Bij offsetdrukwerk met UV-inkten door middel van smalbaanrotatie geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van 7 vol.%.
4.	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk – reinigingsmiddelen geldt dat voor het dagelijks procesmatig reinigen van het inktwerk en rubberdoek (niet zijnde reparatie of technische onderhoudsactiviteiten) van de drukpers in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een reinigingsmiddel met een minimaal vlampunt van 55°C dient te worden gebruikt. Een reinigingsmiddel uit de klasse K3 (hieronder vallen de reinigingsmiddelen met een vlampunt van 55-100°C) voldoet in ieder geval aan deze eis.
5.	Het papier voor professionele afdrucken moet zijn gemaakt van ten minste 75% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 80% bestaat uit na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecyclede vezels als vóór verbruik gerecyclede vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecyclede vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz.
6.	Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode. Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de inschrijver. Facturen moeten zijn voorzien van: • naam en adresgegevens van opdrachtgever en inschrijver; • datum uitgifte; • houtsoort en/of productbeschrijving; • volume of aantal van het geleverd product; • naam van het certificeringssysteem en de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd); • Chain-of-Custody certificaatnummer van de leverancier.
7.	Bij de productie van het te leveren papier mag geen gebruik zijn gemaakt van de gevaarlijke stoffen en mengsels, genoemd in criterium 4 (Beperking van gevaarlijke stoffen en mengsels) van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019).
8.	Van het te leveren papier mogen de emissies naar water en lucht bij de productie van pulp en papier niet hoger zijn dan de waarden, berekend volgens de methode zoals omschreven in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) (Criterium 1 a en b - Emissies naar het water en de lucht).
9.	De inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

10.	Gerecycled papier dient te voldoen aan de criteria van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) of andere milieukeuren van type I die betrekking hebben op de papierproductie zelf (en niet op de beheerpraktijken van de fabriek). (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019D0070&from=EN)
11.	De kooldioxide-emissies uit fossiele brandstoffen die voor de productie van warmte en elektriciteit voor het productieproces (al dan niet op de productielocatie) worden gebruikt, mogen de volgende grenswaarden niet overschrijden: • 1 100 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % ontinkte/gerecyclede pulp wordt gemaakt; • 1 000 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % chemische pulp wordt gemaakt; • 1 600 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % mechanische pulp wordt gemaakt. Voor papier dat uit een combinatie van chemische pulp, gerecyclede pulp en mechanische pulp wordt gemaakt, wordt een gewogen grenswaarde berekend op basis van het aandeel van elke pulpsoort in het mengsel. De werkelijke emissiewaarde wordt berekend als de som van de emissies van de pulp- en papierproductie, gelet op het mengsel van de gebruikte pulpsoorten. De CO₂-emissies per ton product moeten worden berekend conform de in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) beschreven afbakening en methodiek.
12.	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).