

A	Aanlevering
1	Aanlevering kan plaatsvinden ● als losse bestanden (compleet poststuk) ○ via een beveiligde omgeving (webportaal) van leverancier ○ in een (door leverancier bewaakte) netwerkschijf ○ via een api koppeling ○ door het aanleveren van (stuf) bestanden op FTP server van leverancier ● als mail/merge bestanden, bestaande uit ○ het basisdocument ○ bestand met adressen
2	Bestandsformaten zijn ● voor enkele postverzendingen ○ MS Word of ○ PDF ● voor mail/merge basisdocument ○ MS Word ● Voor mail/merg adressenbestand ○ CSV ○ XLS(X)
3	Elke verzending wordt geregistreerd en bewaakt (zie eisen SLA – tabel I)
4	Aanlevering op basis van autorisatiematrix
5	Aanlevering op basis voor ingerichte/vastgestelde poststromen (zie eisen poststroom – tabel G)
6	Platforms voor aanlevering zijn tussen 7.00 uur en 22.00 uur minimaal 99,6% beschikbaar

B	Verwerking
1	Bij eenvoudige opdrachten wordt post door opdrachtgever in pdf formaat compleet aangeleverd ((bijvoorbeeld brief inclusief bijlagen vormen samen 1 bestand/pdf).
2	Inschrijver verwerkt meervoudige/complexere opdracht tot verzendbare individuele poststukken (mail/ merge).
3	Inschrijver moet in staat zijn om op basis van (data)input extra bijlages of informatieve tekstblokken toe te voegen. Bijvoorbeeld: • een infographic bij particulier • een extra mededeling in de vorm van een ballon/sticker • een machtigingsformulier (gepersonaliseerd) • een verslag (gekoppeld aan de juiste brief)
4	Inschrijver is in staat, op verzoek van de Aanbestedende dienst, in de tijdspanne tussen aanlevering en uiteindelijke verzending poststukken voor specifieke adressen te verwijderen.

C	Fysieke post
1	Een van de kanalen betreft het fysieke verzenden van post, bestaande uit de volgende handelingen: • printen brief • printen enveloppen • envelopperen • verzenden (aanbieden bij postbezorger)
2	Post moet worden verstuurd via een contract met een erkende, gerenommeerde postbezorger.
3	Inschrijver heeft zelf een contract met een gerenommeerde postbezorger, waarbij de Aanbestedende dienst een profijt heeft van de doorberekening van de portokosten.
4	Aanbestedende dienst wordt vooraf geïnformeerd over de hoogte van de geschatte (jaarlijkse) portokosten.
5	Indien de postbezorging niet goed is uitgevoerd, dan stelt de Inschrijver het postbedrijf aansprakelijk. Hiervoor moet worden aangegeven welke richtlijnen gehanteerd worden vanuit de Inschrijver.
6	Het niet (tijdig of onjuist) aanleveren van poststukken bij de ontvanger kan juridische gevolgen hebben. Inschrijver geeft aan hoe het risico van niet tijdig aanleveren is gedekt en welke garantie van een tijdige postbezorging afgegeven kan worden.
7	Portokosten komen voor rekening van de Inschrijver die zij door mogen berekenen naar de Aanbestedende dienst.
8	Inschrijver kan de post op onderstaande manieren verzorgen: • Spoedpost (bezorging binnen 1 werkdag) • Reguliere post - enkele post (bezorging binnen 2 werkdagen na aanlevering op het digitale platform) • Reguliere post - meerdere poststukken (bezorging binnen 2 werkdagen na aanlevering op het digitale platform) • Aangetekende post
9	Een fysieke poststroom kan onderdelen bevatten: • A3 • A4 • A5 • Brochures • Antwoordenveloppe Inschrijver is in staat om papier enkelzijdig, dubbelzijdig en/of als boekwerk te bedrukken.

C	Fysieke post
10	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het op de juiste manier vullen van de enveloppen en het controleren van de juiste aantallen poststukken. Inschrijver moet beschikken over dusdanige controlemiddelen, zodat een 100% couverteer garantie kan worden afgegeven.
11	Inschrijver moet kunnen aantonen dat de juiste aantallen aan het postbedrijf worden aangeboden.
12	De 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.
13	De postbezorging vindt standaard plaats op basis van reguliere post. Eventuele versnelde postbezorging is alleen na overleg en met toestemming van de Aanbestedende dienst toegestaan.

D	Digitale post - Mijn Overheid
1a	Inschrijver verplicht eerste digitaal aanleveren tenzij niet mogelijk is fysiek printen en verzenden altijd zonder BSN
1b	Inschrijver dient digitale post bij de digitale berichtenbox van MijnOverheid af te leveren zonder BSN
2	Na verwerking rapportages (CSV, XLSX) beschikbaar stellen waaruit duidelijk wordt welke documenten op de Berichtenbox zijn geplaatst (inclusief ID's).
3	Inschrijver dient nieuwe poststromen aan te melden bij MijnOverheid.
4	De Inschrijver heeft de rol als intermediair richting MijnOverheid.
5	De poststroom wordt conform de afgesproken datum door de Inschrijver geplaatst in de Berichtenbox van MijnOverheid.
6	De Inschrijver stemt jaarlijks de ontvangstregel na bezorgen via MijnOverheid met de Aanbestedende dienst af (de tekst die de ontvanger ziet als er post wordt bezorgd).

E	Archief
1	De Aanbestedende dienst is een eigentijdse organisatie die continu doorontwikkelt in de dienstverlening naar de inwoners, bedrijven en de partners waarmee ze samenwerken. Belangrijk is dat de Inschrijver in staat is om het liefst proactief mee te denken waar de samenleving nu en in de toekomst naar vraagt. Daarbij staat gebruikersgemak en klantgericht werken voorop.
3	De eisen vanuit archiefinspecties zijn vastgelegd in de Handreiking Archivering by design van het SNWV en de NEN ISO 16175-1 2020 of gelijkwaardig (waar de handreiking op is gebaseerd). Kern van de eisen is dat er een strategie ligt ten aanzien van het bewaren van informatie, archiefbeheer, procedures rondom het vernietigen van gegevens en aanbrengen van metagegevens. Veel van deze aspecten liggen vast in een zaaktypecatalogus (bij de Aanbestedende dienst is dat de i-Navigator). Het platform waarmee Inschrijver het ontsluiten van het archief faciliteert moet aan de eisen voldoen óf er moet een koppeling met een archiefwaardig (zaak)systeem zijn/komen van de Aanbestedende dienst (en de gemeenten).
	Scenario 1 - post terug naar vakapplicatie (bijv. Suites voor Sociaal Domein)
4	Daar waar digitaal ontsluiten door leverancier gecreëerde poststukken naar vakapplicaties of bronsystemen noodzakelijk is (op aangeven van de Aanbestedende dienst) zal uitwisseling plaatsvinden via een nader vast te stellen mechanisme/protocol, bijvoorbeeld: • via een API • via bestandsuitwisseling
	Scenario 2 - post ontsluiten via archief (bijv. Belastingen)
5	Inschrijver voorziet in een methode om door Inschrijver gecreëerde post digitaal te archiveren en digitaal te ontsluiten.
6	Gepersonaliseerde poststukken kunnen worden ontsloten vanuit een archief van Inschrijver in de vorm van een link naar een bestand. Dit moet zijn voorzien van een adequaat authenticatiemiddel: achter DigiD bij natuurlijke personen en een afwijkende inlogmethode voor niet -natuurlijk personen (e-Herkenning, op basis van aanslagnummer of KVK vestigingsnummer).
7	Alle gepersonaliseerde documenten zijn te raadplegen en te downloaden (na selectie van 1 of meer documenten) door ontvangers.
8	Documenten blijven conform bewaartermijn beschikbaar
9	De Aanbestedende dienst blijft ten alle tijde eigenaar van de opgebouwde historie en de Aanbestedende dienst kan dit op ieder moment opvragen.
10	Het opvragen van de historie moet direct beschikbaar zijn. Dit is van belang bij juridische procedures, waarin de oorspronkelijke documenten, met datum en vanaf welk platform verzonden, inzichtelijk gemaakt moeten worden ter voorbereiding bij beroepszaken/rechtbank.

E	Archief
	In beroepsprocedures over de ontvankelijkheid wil nog weleens de vraag gesteld worden of de Aanbestedende dienst kan garanderen dat brieven ook daadwerkelijk ter post zijn aangeboden en zijn bezorgd.
11	De opgebouwde historie van documenten voor de Aanbestedende dienst blijft minimaal gedurende vijf jaren inzichtelijk (bewaartermijn mede afhankelijk van wettelijke verplichting).
12	Inschrijver is in staat het archief van de huidige leverancier over te nemen en onder te brengen in de eigen oplossing.
	Scenario 3 - aanvullen archief vanuit de Aanbestedende dienst (kopie correspondentie)
13	Het moet mogelijk zijn om door de Aanbestedende dienst gemaakte correspondentie ook, via het onder scenario 2 beschreven archief, beschikbaar te stellen.
14	In de beschrijving van de poststroom worden de details vastgelegd, waaronder de bewaartermijn.

F	Monitoring/bewaking/rapportage
1	Inschrijver heeft de managementinformatie actueel en realtime
2	Inschrijver is in staat om data beschikbaar te stellen aan het datawarehouse van de Aanbestedende dienst middels real-time toegang tot de data via 1 een directe databasekoppeling of 2 een API. Een datamodel en/of data dictionary van de onderliggende database is beschikbaar voor de Aanbestedende dienst.
3	Monitoring/bewaking/rapportage vindt plaats via een online portaal
4	Een online portaal heeft een beschikbaarheid van minimaal 99% (7x24)
5	De Aanbestedende dienst heeft real time inzicht in de status van opdrachten en poststromen
6	De Inschrijver heeft een rapportage beschikbaar over doorlooptijden en aflevermethoden
7	De Aanbestedende dienst heeft inzicht in de aflevering van poststukken • per poststroom ○ aantallen per kanaal (digitaal /fysiek) • status van aflevering ○ in rapportagevorm (rapport/ lijst én cvs/xlsx) ○ via een webportaal
8	Er is sprake van inzage (monitoring en bewaking) op basis van autorisatiematrix
9	Kosten/facturen worden per opdracht/poststroom gestuurd(onderdeel van poststroom definitie) Mailingen in de factuur gespecificeerd met de gegevens van medewerker o.a. bestandsnaam, inlognaam etc.
10	De Inschrijver zorgt ervoor dat de Aanbestedende dienst eenvoudig kan raadplegen of een document fysiek is verzonden of is geplaatst op MijnOverheid.
11	Inschrijver levert managementrapportage(s) aan uitgaande van minimaal eenmaal per jaar met daarin minimaal de volgende gegevens: • Aantal en soort problemen/klachten/storingen, wanneer deze zijn gemeld en de daarop ondernomen acties; • Aantal aangeboden verwerkingen; • Aantal fysiek verzonden en digitaal poststukken; • Aantal geplaatste documenten in archief; • Hoe vaak de archiefstukken geraadpleegd zijn.

G	Inrichting poststroom
1	Per poststroom worden de volgende kenmerken vastgelegd ● contactpersoon opdrachtgever ● contactpersoon opdrachtnemer ● accorderen vanuit opdrachtgever ● aantal pagina's/documenten waarbij onderscheid kan worden gemaakt in ○ hoofddocumenten ○ bijlages ● te gebruiken templates ● methode van aanlevering ● methode van facturering ○ via specifiek bankrekeningnummer ○ onder vermelding specifiek contract ● keuzes t.a.v. briefpapier en enveloppe ○ Enkelvoudig/dubbelzijdig ○ Papier soort ○ Vensterenveloppe of ... ● kwaliteitsaspecten ○ Printen in kleur/zwart-wit/fullcolor ○ Printkwaliteit (offset of regulier) ● te gebruiken kanaal (fysieke post en/of via mijn overheid) ● doorlooptijd van een opdracht ○ Aanlevermoment vs bezorg(mat)moment ● frequentie ○ Incidenteel ○ Periodiek ● noodzaak om post te archiveren en/of digitaal te ontsluiten ● bewaartermijn gegenereerde documenten ● verwacht volume
2	Per opdracht kunnen de volgende kenmerken worden ingesteld ● het aantal dagen voor bezorging (deurmatdatum) cq ● gewenste bezorgdatum ● Controle door opdrachtgever dmv steekproeven
3	De kanalen kunnen separaat of in combinatie worden gekozen en dienen dagelijks te worden verzonden met een af te spreken doorlooptijd (bijvoorbeeld binnen de gestelde juridische termijnen).
4	Bij de inrichting van een poststroom regelt aanbieder: ● aanmelden bij mijn overheid ● procesflow voor accorderen, controleren, corrigeren, goedkeuren en voortgangsbewaking
5	De Inschrijver ontwikkelt, daar waar de Aanbestedende dienst dit verzoekt, de templates die nodig zijn om tot een juiste afwikkeling van een poststroom te komen.
6	De Aanbestedende dienst is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst documentbeschrijvingen, bestandsbeschrijvingen, databestanden en logo's aan te passen en aan te leveren. Inschrijver werkt hier proactief en kosteloos aan mee.

G	Inrichting poststroom
7	Indien van toepassing wordt een beschrijving opgesteld van te gebruiken databestanden. Dit betreft o.a.: • welke velden • welke acties bij onjuiste aanlevering ○ opdracht afwijzen of ○ informatie afkappen
8	Inschrijver doorloopt bij nieuwe poststroom een testtraject op basis van een door de Aanbestedende dienst aangeleverde test databestand, documentbeschrijving en bestandsbeschrijving. Dit betekent in ieder geval dat de levering van printproeven door de de Aanbestedende dienst op juistheid gecontroleerd wordt (dmv steekproef wordt getoetst of data op juiste plaats staat en in de juiste combinaties). Deze controle wordt ook bij grote opdrachten uitgevoerd.
9	De Aanbestedende dienst documenteert de poststromen en past een methodiek voor versiebeheer toe
10	De Aanbestedende dienst maakt gebruik van een grote diversiteit aan huisstijlen. Deze vertalen zich onder andere naar kleurgebruik, briefpapier, enveloppen en logo's. Inschrijver bewaakt dat steeds de juiste combinaties worden gebruikt (deze worden vastgelegd bij de poststroom)
11	De Aanbestedende dienst heeft het recht om gedurende de looptijd van het contract bestanden vanuit een andere applicatie aan te kunnen leveren. Dit zou kunnen leiden tot een nieuwe koppeling of een nieuw bestandsformaat. De Inschrijver werkt hier proactief en kosteloos aan mee.

H	Opdrachten
1	Voor bulk-opdrachten wordt separaat een opdrachtbevestiging gevraagd
2	Bij geautomatiseerde meervoudige verwerking (bulk) wordt een proefrun uitgevoerd en ter beoordeling aan de Aanbestedende dienst voorgelegd
3	Inschrijver is in staat aanvullende gegevens (vanuit databestanden) samen te voegen met documenten (bijvoorbeeld adresgegevens)
4	De Inschrijver zorgt voor een adequaat beheer van de aangeboden verwerkingen en documenten, zodat er geen misverstand kan bestaan over welke goedkeuring welke documentenstroom betreft.

I	Service Levels
1	Inschrijver is in staat om een nieuwe poststroom binnen vijf (5) dagen in te richten.
2	Doorlooptijd testtraject nieuwe poststroom binnen 3 werkdagen
3	Doorvoeren aanpassingen naar aanleiding beoordeling printproef binnen 2 werkdagen
4	Aanpassing aan bestaande poststroom binnen 2 werkdagen (nieuwe printproef)
5	Spoed aanpassingen en wijzigingen in bestaande of nieuw te ontwikkelen documenten moeten binnen één werkdag na verzoek van opdrachtgever mogelijk zijn en worden doorgevoerd
6	De Aanbestedende dienst bekijkt de printproef en levert deze binnen één (1) werkdag met opmerking(en) of schriftelijke goedkeuring terug aan de Inschrijver.
7	De Inschrijver is oplossingsgericht en denkt mee in het verbeteren van de processen.
8	Inschrijver is in staat om een opdracht binnen één (1) werkdag te beoordelen.
9	Uitvoering opdracht voor een poststroom binnen parameters
9a	Opdrachten worden normaliter binnen 2 kalenderdagen uitgevoerd waarbij bezorgdatum (matdatum of digitale datum) leidend is.
9b	De bulk opdrachten worden in overleg met de Aanbestedende dienst na aanlevering op gewenste (deurmat datum of digitale) datum bezorgd.
10	Op initiatief van de Inschrijver vindt minimaal één maal per jaar overleg plaats. Bij calamiteiten heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid extra overleg in te plannen. In het overleg wordt onder andere besproken: • Performance door opdrachtnemer; • Managementrapportage; • Ontwikkelingen op middellange termijn; • Duurzaamheid en innovatie. Vastlegging is door opdrachtnemer en wordt uiterlijk tien werkdagen na het overleg aangeleverd ter goedkeuring aan de Aanbestedende dienst.
11	Er is een vast aanspreekpunt in persoon en één plaatsvervanger voor alle contractuele zaken, die bereikbaar zijn binnen kantooruren van maandag t/m vrijdag.
12	Er is een vast aanspreekpunt in persoon en één plaatsvervanger voor alle operationele zaken, die bereikbaar zijn binnen kantooruren van maandag t/m vrijdag.
13	Er is voor de Aanbestedende dienst directe communicatie mogelijk met de betreffende bestandsverwerker(s) bij de Inschrijver, bij voorkeur één (1) vaste bestandsverwerker.

I	Service Levels
14	E-mails worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen 1 werkdag of bij uitgebreidere vragen wordt binnen 1 werkdag vermeld wanneer hier een antwoord op komt.
15	Indien bestanden door de Aanbestedende dienst onvolledig worden aangeleverd waardoor ze niet geautomatiseerd kunnen worden verwerkt, dan wordt dit door de Inschrijver gemeld, binnen 24 uur na aanlevering.
16	Van gemeenten wordt steeds meer verwacht in de uitvoering van taken die decentraal worden neergelegd vanuit bijvoorbeeld de landelijke overheid. Zoals bijvoorbeeld de uitvoering van de (eenmalige) energietoeslag voor (bepaalde) huishoudens, diverse andere uitkeringen zoals de TOZO (in Corona Tijd). Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze snel kan schakelen om extra opdrachten op korte termijn te kunnen verwerken.
17	Aanbestedende dienst moet tijdig, juist en volledige poststukken kunnen aanleveren bij betrokkenen. Inschrijver is een partner die bijstaat om aan deze wettelijke verplichting te kunnen voldoen.

J	Beheer
1	Platform(en) moet mogelijkheid bieden voor gebruikersbeheer.
2	De aanbestedende dienst doet het gebruikersbeheer
3	Platformen moet onderscheid kunnen maken in rechten en rollen • beheerder • gebruiker • accorderen poststroom • bekijken archief poststroom
4	De Aanbestedende dienst en de Inschrijver doen periodiek een controle op de actuele autorisatiematrix

K	Informatiebeveiliging, privacybescherming en IT
1	Aanbestedende dienst biedt de IT onderdelen aan als een volledige en moderne SaaSapplicatie. Dit betekent dat de applicatie recente versies van alle gangbare browsers op alle gangbare formats (desktop, tablet, phone etc.) ondersteunt; het op geen enkele wijze gebruik maakt van browser-of client-plugins en/of client-side middleware; er geen instellingen in de browser of het device gedaan hoeven te worden; en dat er geen enkele vorm van software installatie op een end-point benodigd is. (beargumenteerd kan hierop eventueel een uitzondering gemaakt worden voor gebruik van apps op iOS of Android)
2	Inschrijver maakt voor het aanbieden van haar diensten gebruik van een Nederlands rekencentrum
3	De authenticatiemethode moet minimaal 2-factor zijn. De oplossing wordt gekoppeld aan de identity oplossing van de Aanbestedende dienst. Microsoft Entra Single Sign-On (voorheen Azure AD Single Sign-On).
4	Het platform dient toekomstbestendig te zijn, dat wil zeggen meegaan met ontwikkelingen, en wijzigingen in wet- en regelgeving
5	Het platform dient geschikt te zijn voor Werkplek/Mobiel/Tablet (Responsive) met verschillende resoluties en zich daaraan aan te passen. De oplossing beschikt daarom over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is met de 2 laatste major versies van de meest gangbare browsers zoals Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.)
6	Het platform is geschikt voor Chromium based browsers
7	Inschrijver is in staat om te garanderen dat er bij piekbelasting nog steeds sprake is van good performance.
8	Er mag geen merkbare terugval in de performance optreden als gevolg van de aangeboden werklust. Dit geldt ook voor situaties waarbij het platform of delen van het platform, langere tijd maximaal worden belast.
9	Het platform is ongeacht werklocatie en/of device in staat aan de performance eisen te voldoen
10	Het uitvallen van een component, door storing of regulier onderhoud, mag geen invloed hebben op de beschikbaarheid van andere componenten.
11	Nieuwe releases mogen niet leiden tot downtime tijdens kantooruren.
12	Onderhoud vindt plaats buiten kantooruren.
13	Inschrijver heeft een actuele roadmap van de ontwikkelingen beschikbaar en deze wordt proactief met de Aanbestedende dienst gedeeld.
14	Het systeem voor verzending is robuust, betrouwbaar, veilig en flexibel
15	Digitale communicatie (inclusief upload en download) is beveiligd (versleuteld)

K	Informatiebeveiliging, privacybescherming en IT
16	Inschrijver meldt (beveiligings)incidenten en datalekken binnen 24 uur bij de Aanbestedende dienst.
17	Activiteiten van gebruikers, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit – logbestanden
18	Inschrijver verklaart de Aanbestedende dienst te ondersteunen bij het inrichten van de Oplossing zodat wordt voldaan aan de genoemde uitgangspunten en wet- en regelgeving. Inschrijver verklaart de vereiste kennis, ervaring en competenties te beschikken om een dergelijke inrichting te realiseren.
19	De Aanbestedende dienst blijft eigenaar van de gegevens binnen de oplossing en deze gegevens mogen niet voor andere doeleinden gebruikt worden door de Inschrijver. Dit geldt zowel voor de gegevens in de test-, acceptatie- als productieomgeving.
20	De URL van de applicatie dient een "Fully Qualified Domain Name" te zijn. Voorbeeld: WEL https://applicatiePenC.nijkerk.eu/ NIET https://web.nl/applicatiePenC/ nijkerk.eu

L	Bestaande berichtenstroom bij gemeente Nijkerk
1	De bestanden met de datagegevens voor: • Uitgaande brieven (alle applicaties die MS Word ondersteunen) • Mailingen; • Uitkeringsspecificaties/wijzigingsformulieren • Overige invorderingsdocumenten. worden aangeleverd als Data bestanden, Word, PDF, CSV vanuit alle applicaties die door gemeente Nijkerk gebruikt wordt en kan een brief of mailing genereren. De Aanbestedende dienst heeft het recht om gedurende de looptijd van het contract bestanden vanuit een andere applicatie aan te kunnen leveren. De Inschrijver werkt hier proactief en kosteloos aan mee. De Inschrijver verwerkt alle overige maatschappelijk gebruikte formaten (zoals PDF, Word, JPEG, Excel, CSV, etc.).
2	Inschrijver verwerkt de bestanden in twee stromen: fysieke brieven en digitale brieven (via MijnOverheid) conform de vastgestelde templates
3	Inschrijver plaatst een QR-code t.b.v. iDEAL op de fysieke brief en een betaallink iDEAL in MijnOverheid Berichtenbox op de digitale brief, waar geen automatische incasso bij plaatsvindt.