



Programma van Eisen

Postverwerking

Bijlage 3 – Programma van eisen

Eisen

Functionele eisen

Algemene eisen

1. Er is een volledige dekking voor binnenlandse en buitenlandse post.
2. Post kan bezorgd worden naar straatadressen, postbussen, antwoordnummers, en zo nodig naar internationale adressen. Waar mogelijk wordt voorkeur gegeven aan digitale verzending via de berichtenbox.
3. Inschrijver moet eventuele nieuwe postproducten die tijdens de contractperiode worden ontwikkeld en relevant zijn voor deze aanbesteding, aanbieden tegen voorwaarden en tarieven zoals vastgelegd in het contract, mits deze voldoen aan de contractuele vereisten en technische mogelijkheden.
4. Eventuele fouten of gebreken in zendingen die voortkomen uit de verantwoordelijkheid van de leverancier worden kosteloos gecorrigeerd en opnieuw verzonden.
5. De inschrijver dient te voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving die van kracht is binnen het werkterrein waarop de dienstverlening betrekking heeft.
6. De inschrijver is in staat om post digitaal te versturen via de berichtenbox van MijnOverheid, conform de geldende richtlijnen en technische vereisten.
7. De inschrijver dient vast te leggen wanneer een bericht vanuit de berichtenbox is geopend, waarmee inzicht wordt verkregen in welke berichten door de ontvangers daadwerkelijk zijn geopend, conform de privacywetgeving en technische mogelijkheden.
8. De inschrijver dient te beschikken over een back-upplan voor situaties waarin digitale verzending niet mogelijk is, zodat de continuïteit van de postverwerking gewaarborgd blijft.
9. Het systeem moet ondersteuning bieden voor het verzenden van verschillende soorten brieven en enveloppen, waarbij het formaat en de eigenschappen van de poststukken flexibel inzetbaar moeten zijn.
10. Het systeem moet periodiek heldere en gedetailleerde overzichten kunnen genereren van de kosten van de verzonden post, gespecificeerd naar type post, aantal verstuurd stukken en bijbehorende tarieven. Facturen voor de verzonden post moeten maandelijks gegenereerd worden en uiterlijk binnen 5 werkdagen na de laatste dag van de maand beschikbaar zijn.

Klachten en monitoring

11. De inschrijver dient een duidelijke procedure te hebben voor het behandelen van klachten van de opdrachtgever en/of eindgebruikers. Deze procedure moet bevatten:
 - a. Klachtenregistratie.
 - b. Afhandelingsproces met reactietermijnen.



- 
- c. Escalatieprocedure.
 - d. Monitoring en rapportage van klachten.
12. Het systeem moet de mogelijkheid bieden om de aflevering van poststukken te volgen, met een inzichtelijke rapportage per kanaal (digitaal en fysiek).
 13. Er moet real-time monitoring zijn van de status van opdrachten en poststromen, met de mogelijkheid om op basis van een autorisatiematrix inzage te krijgen.
 14. Er moet een garantie zijn voor 100% nauwkeurigheid bij het vullen van enveloppen (couverteer garantie), en de Inschrijver moet kunnen aantonen dat de juiste aantallen poststukken zijn verstuurd.
 15. Maandelijkse managementrapportages moeten informatie bevatten over klachten, aangeboden verwerkingen, verzonden poststukken (fysiek en digitaal).
 16. De inschrijver moet maatregelen nemen om de milieubelasting van het fysieke postverwerkingsproces te minimaliseren, bijvoorbeeld door gebruik te maken van gerecycled papier, CO₂-neutrale bezorging, en milieuvriendelijke inkt.
 17. Het platform moet een intuïtieve, gebruiksvriendelijke interface bieden die minimale training vereist voor eindgebruikers.
 18. De inschrijver moet periodiek (minimaal een keer per jaar) of de dienstverlening nog voldoet aan de voorwaarden en voert verbeteringen door op basis van de uitkomsten.
 19. Het platform moet automatisch software-updates kunnen uitvoeren, zonder verstoring van de dienstverlening. De inschrijver moet een roadmap delen van toekomstige verbeteringen en nieuwe functies.
 20. Het systeem moet een gescheiden testomgeving bieden waarin nieuwe postverwerkingsprocessen kunnen worden getest zonder dat dit de productieomgeving beïnvloedt.

Technische eisen

Beveiliging en gegevensbescherming

21. Versleuteling van het verkeer tussen browser en SAAS-oplossing is minimaal A+ (ssllabs) de verbinding voldoet aan de geldende wet- en regelgeving (zoals TLS of andere versleutelingsprotocollen) om de integriteit en vertrouwelijkheid van de data te waarborgen.
22. De inschrijver dient de mogelijkheid te bieden om relevante data uit het systeem via een ETL-tool geautomatiseerd en in een gestructureerd, gestandaardiseerd formaat (bijv. JSON, XML, CSV) in ons datawarehouse te integreren, waarbij SFTP geen gewenste oplossing is.
23. Het systeem moet voldoen aan de eisen voor gegevensbescherming conform de AVG en voorzien in encryptie van zowel de opgeslagen als verstuurde data (data-at-rest en data-in-transit).
24. Het systeem moet (fout)meldingen van niet-bezorgde berichten in de Berichtenbox loggen en deze dagelijks rapporteren, zodat hierop kan worden gereageerd binnen de gestelde tijdsduur.

- 
- 25. Het systeem moet de mogelijkheid bieden om metadata aan een poststuk toe te voegen, zoals een gewenste verzenddatum die later ligt dan de datum van opdrachtverstrekking.
 - 26. Het systeem moet ondersteuning bieden voor het verzenden van samenvoeglijsten, zoals algemene flyers of huis-aan-huis communicatie.
 - 27. Het systeem moet de mogelijkheid bieden om een specifieke leveringsdatum en/of tijd te selecteren voor het bezorgen van een poststuk, waarbij er ook een optie is voor bezorging op de eerstvolgende (werk)dag.
 - 28. De facturen moeten beschikbaar zijn in een format dat eenvoudig te integreren is in de financiële administratie, zoals een koppeling met een financieel systeem via een standaard API of export naar XML.
 - 29. Het systeem moet poststukken afdrukken in een hoge kwaliteit (minimaal 300 DPI) om ervoor te zorgen dat de inhoud duidelijk leesbaar is en visueel professioneel overkomt.
 - 30. Het systeem moet de mogelijkheid bieden om documenten direct aan te bieden bij de verwerker via een gestandaardiseerde API, in lijn met de Standaard voor Gegevensuitwisseling (zoals RESTful API's volgens de NORA-principes). Het systeem moet uitgebreide terugkoppelen bieden.

Integratie en standaarden

- 31. Het systeem moet uitgebreide terugkoppelingen bieden, waaronder minimaal, maar niet limitatief, informatie over het gebruikte verzendkanaal, de verzendstatus, en de verzenddatum van het document.
- 32. Het systeem moet gegevensuitwisseling ondersteunen via gemeentelijke standaarden zoals StUF, Digikoppeling en API's conform Common Ground, om integratie met andere systemen te waarborgen.
- 33. Het systeem moet voldoen aan de geldende huisstijlrichtlijnen van de gemeente, inclusief specifieke eisen voor logo's, kleuren, lettertypes en opmaak.
- 34. Het systeem moet de mogelijkheid bieden om bijlagen toe te voegen aan zowel fysieke als digitale poststukken. Bijlagen moeten verschillende bestandstypen ondersteunen, zoals PDF, DOCX en afbeeldingen (JPG, PNG). De bijlage moet binnen het systeem toegevoegd en verzonden kunnen worden.
- 35. Indien de applicatie beschikt over een mailvoorziening, dan moet doormiddel van mail relay naar de omgeving van de Opdrachtgever gerouteerd worden met een herkenbare domeinnaam van de betreffende organisatie.
- 36. De Applicatie (Saas) koppelt aan Microsoft Azure-AD voor SAML-authenticatie t.b.v. toegang.
- 37. De applicatie ondersteunt een directe databaseconnectie al dan niet via een API zodat de gegevens in ons datawarehouse geladen kunnen worden.
- 38. De applicatie moet voldoen aan de internetstandaarden volgens de site 'internet.nl' en moet hier 100% score behalen. Hierop kan getoetst worden.
- 39. De applicatie beschikt over een volledige schaalbare webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is op elk willekeurig device, door de laatste twee



versies van de meest gangbare en ondersteunde webbrowsers (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari), zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX of soortgelijke).

40. De leverancier levert maandelijks een overzicht van inwoners die een aansluiting bij de berichtenbox hebben op. De bevraging zal op basis van een door de opdrachtgever aangeleverde lijst met BSN-nummers plaatsvinden.

Compliance en SLA

41. De inschrijver moet voldoen aan de hoogste beveiligingsnormen voor dataverwerking, zoals ISO 27001-certificering, en moet periodieke veiligheidsaudits uitvoeren met rapportage aan de aanbestedende dienst. Indien beschikbaar, geniet ISO 27002-certificering de voorkeur en dient dit te worden aangetoond.
42. De inschrijver moet een Service Level Agreement (SLA) bieden met een gegarandeerde uptime van minimaal 99,9% per jaar voor alle kritieke diensten. Hierbij moet een fallback-oplossing worden opgenomen voor het continueren van diensten bij storingen.
43. Het systeem moet ervoor zorgen dat alle data, inclusief back-ups, binnen de grenzen van de Europese Unie wordt verwerkt en opgeslagen, om te voldoen aan de wetgeving omtrent data-soevereiniteit.
44. Het platform moet voldoen aan Zero Trust-principes, waarbij gebruikers authenticatie wordt geverifieerd voor elke toegangspoging, en moet DDoS-bescherming bieden om aanvallen te mitigeren.
45. De inschrijver moet een risicoanalyse uitvoeren op alle poststromen en informatie die wordt verwerkt. Deze analyse moet jaarlijks worden herzien en de resultaten moeten gedeeld worden met de aanbestedende dienst, inclusief mitigerende maatregelen.
46. Het platform moet een toegangsbeheerfunctie hebben waarmee de toegang tot gegevens beperkt is op basis van rolgebaseerde autorisatie. Alle toegangen en bewerkingen moeten worden gelogd.
47. De inschrijver moet een Incident Response Plan hebben dat voldoet aan de BIO-richtlijnen, waarin procedures voor het rapporteren en reageren op beveiligingsincidenten zijn opgenomen. Dit omvat meldingen van datalekken binnen 24 uur na ontdekking aan de verantwoordelijke functionaris gegevensbescherming van de aanbestedende dienst.
48. Het platform moet continu gemonitord worden op potentiële veiligheidsdreigingen, inclusief real-time monitoring en dreigingsdetectie met geautomatiseerde alarmsystemen voor incidenten.
49. De inschrijver moet zich houden aan de NIS2-richtlijn door elk beveiligingsincident dat significante gevolgen kan hebben voor de dienstverlening binnen 24 uur te melden bij zowel de aanbestedende dienst als de relevante autoriteiten.
50. De inschrijver moet aantonen dat alle derde partijen die betrokken zijn bij de postverwerkingsketen voldoen aan dezelfde beveiligings- en compliance vereisten.



Bulkpost en integratie

51. Het systeem moet bulkpoststromen ondersteunen, zoals de verzending van WOZ-beschikkingen en belastingaanslagen, met gegarandeerde nauwkeurigheid en tijdige levering.
52. Bij bulkpost moeten verschillende bijlagen worden ondersteund, zoals PDF's of flyers, die gemakkelijk in de workflow kunnen worden geïntegreerd.