

Bijlage A Programma van Eisen – Aanbesteding Drukwerk en koppeling MijnOverheid

Trajectnummer: BLD 202304-2300116

A. ALGEMENE EISEN

1	Er wordt een dienstverleningsovereenkomst afgesloten zonder afnameverplichting voor maximaal een looptijd van vier (4) jaar, namelijk van 1 september 2025 t/m 31 augustus 2029. De opdracht bestaat uit een vaste periode van twee (2) jaar met de optie tot eenzijdige verlenging door de opdrachtgever van twee (2) keer één(1) jaar.
2	Opdrachtnemer zorgt voor een tijdige, geruisloze en overgang van de opdrachtnemer naar de te leveren applicatie. Opdracht.
3	Opdrachtnemer moet de volledige dienstverlening op de datum van de live-gang gereed hebben.
4	Bij beëindiging van de overeenkomst dient er door opdrachtnemer een verzendadministratie te worden overgedragen aan opdrachtgever middels een digitaal bestand.

B. Templatebeheer

1	De aanbieder verzorgt onderhoud en beheer van alle templates. Onder een template wordt verstaan: een standaard format voor een brief, aanslagbiljet, herinnering en aanmaning.
2	Wijzigingen aan templates worden binnen 2 werkdagen doorgevoerd.
3	Oplevering templates: Binnen 1 maand na definitieve gunning worden alle templates, opgeleverd en afgestemd met de desbetreffende afdeling. In de implementatieperiode verwacht de gemeente 20 templates in te moeten richten. De kosten voor het inrichten van de deze templates, zit inbegrepen bij de implementatiekosten van het eerste jaar.
4	Bij beëindiging van het contract worden alle templates, rapporten en archieven kosteloos digitaal ter beschikking gesteld aan de deelnemende gemeenten.
5	Als tijdens het controleren van de proefdrukken de noodzaak tot aanpassen van een template naar voren komt garandeert aanbieder dat deze aanpassing binnen 1 werkdag zal worden uitgevoerd.

6	De manier waarop de opdrachtgever haar communicatiemiddelen eenduidig en herkenbaar wenst te presenteren. Op alle uitingen is de huisstijl van de opdrachtgever van toepassing. De huisstijl bestaat uit regels en richtlijnen met betrekking tot onder andere: a. De naam van de opdrachtgever b. Het logo / beeldmerk en diverse stijlelementen c. Kleuren d. Typografie e. Vorm en beeldtaal f. Fotografie
---	---

C. Functionaliteiten Print- en Verzendprocessen

1	Verzending binnen Nederland: De aanbieder verzorgt de verzending van fysieke documenten en verwerkt meerdere aanslagen voor één subject in één envelop.
2	Digitale en fysieke verzending: Gebaseerd op gegevens van MijnOverheid (maximaal 1 maand oud) wordt bepaald of documenten digitaal of fysiek worden aangeboden.
3	Opdrachtnemer genereert QR-codes en betaallinks. QR-codes worden op fysieke documenten afgedrukt voor links naar e-formulieren voor automatische incasso, bezwaar en digitale betalingen via payment service provider zoals iDeal, Ayden of vergelijkbare dienstverlener, met vergelijkbare certificeringen.
4	Op digitale documenten kan een klikbare link worden afgedrukt, welke leidt naar e-formulieren voor automatische incasso, bezwaar en digitale betalingen via iDeal of Ayden.
5	Aanbieder stuurt automatisch een incassoformulier mee bij een aanslag van vooraf geselecteerde belastingcombinaties aan burgers die nog niet per automatische incasso betalen.
6	Aanbieder zorgt voor heldere communicatie naar burgers als de aanbieder niet betalingen via iDeal of Ayden ondersteunt.
7	Opdrachtnemer biedt beveiligde manier voor inwoners om elke aanslag/aanmaning per post digitaal online kan bekijken op de GBKZ website.

8	Op de transactiepagina van de GBKZ website kan de inwoner betalen via een service provider, de aanslag downloaden, en/ of bezwaar maken.
9	Drukproef: Binnen 1 uur na aanlevering van printbestanden worden de kohieren met drukproeven beschikbaar gesteld ter controle door de desbetreffende afdeling. Deze kohieren moeten zichtbaar zijn in de applicatie/dashboard.
10	Bij onvolledigheden in de drukproef ondersteunt de aanbieder om deze onvolledigheden binnen 1 dag op te lossen.
11	Fysieke poststukken worden binnen 1 werkdag na goedkeuring van de drukproef bij de bezorgdienst aangeboden, digitale stukken worden op dezelfde dag geleverd aan MijnOverheid. Opdrachtnemer kan mailing/post verzenden waarbij Opdrachtgever 1 PDF document kunnen aanleveren en zelf splitsen in meerdere documenten
12	Opdrachtnemer verzorgt de levering van alle benodigde papier, enveloppen e.a. fysieke grondstoffen voor het gehele proces.
13	Opdrachtnemer zorgt dat er een retourenvelop meegestuurd kan worden. Opdrachtgever kan aangeven wat het retouradres is.
14	Aanbieder verzorgt de verzendklare aanlevering bij de bezorgdienst voor fysieke post, inclusief de betaling van de benodigde portokosten.
15	Aanbieder verzorgt de publicatieklare aanlevering bij MijnOverheid, inclusief de betaling van de benodigde publicatiekosten.
16	Opdrachtnemer beschikt over heldere verzendadministratie, waarmee aangetoond kan worden welke handelingen er hebben plaatsgevonden ten aanzien van de verzending van het papieren document. Hierin staat minimaal: a. wanneer het document (datum en tijd) b. op welke wijze is verstuurd (post/digitaal) c. Wanneer het document is aangeleverd bij post NL of andere bezorgdienst d. Of het document retour is gekomen e. 16Welke medewerker, zowel van opdrachtnemer als opdrachtgever de handeling gedaan. In geval van een digitale verzending (MijnOverheid) kan opdrachtgever inzien wanneer het document beschikbaar is gesteld en wanneer/of het document is bekeken. Het doel van deze eis is dat Opdrachtgever een heldere verzendadministratie kan overleggen indien een bezwaar- of beroepschrift wordt ingediend.

17	Opdrachtnemer ontvangt de (niet bezorgbare) retour gekomen post en digitaliseert de retour gekomen post. Opdrachtnemer maakt een heldere, leesbare foto of scan van de voor- en achterkant van de envelop. In de applicatie is een apart menu beschikbaar voor het inzien en afhandelen van deze retouren.
18	Opdrachtgever ontvangt een melding wanneer foutieve/onvolledige bestanden zijn aangeleverd.
19	Opdrachtgever ontvangt melding over de verzending bij onvolledige adressen. Dit moet vóór verzending gecorrigeerd kunnen worden.
20	Opdrachtnemer levert voor archivering alle aanslagen, kosteloze herinneringen en aanmaningen in pdf aan bij GBKZ.
21	Opdrachtgever ontvangt email notificaties bij openstaande verzendingen, afronden van een verzending, niet afgehandelde retourbrieven.
22	Opdrachtgever krijgt de een optie voor een adresboek waaruit alternatieve verzendadressen gekozen kunnen worden.
23	Opdrachtgever krijgt de optie om maatwerkbrieven in pdf formaat te zetten en klaar te zetten voor fysieke verzending.

D. Dashboard Functionaliteiten

1	Per afdeling wordt er een aparte online werkomgeving met bijpassend dashboard gemaakt. Per afdeling wordt in de implementatieperiode besproken welke medewerker welke autorisaties krijgt.
2	De Opdrachtnemer levert een online dashboard waarop medewerkers van de desbetreffende afdeling alle verzendingen kunnen (in)zien en beheren.
3	Overzicht van de verwerking van batches wordt inzichtelijk gemaakt op afdelingsniveau.
4	Opdrachtgever moet zelf de bezorgdatum kunnen kiezen vanuit een kalender, waarin opties worden weergegeven voor binnenlandse post, buitenlandse post en DigiD.
5	Opdrachtnemer kan de verzendwijze wijzigen op documenten niveau (van MijnOverheid naar fysieke post), de bezorgdatum kiezen, de naam van de verzending aanpassen, zelf een of meerdere bijlage(n) toevoegen, een zending verwijderen, bezorgadres aanpassen of documenten uit een verzending halen.

6	Opdrachtgever kan in online dashboard zelf zoeken en filteren in een openstaande verzending op NAW- gegevens.
7	Opdrachtgever kan op online dashboard zelf zoeken en filteren in verwerkte verzendingen
8	Opdrachtgever kan in online dashboard zelf zoeken en filteren op NAW-gegevens.
9	Aanbieder biedt een adresboek waarin verzonden documenten per ontvanger zichtbaar zijn.
10	Aanbieder toont in online dashboard wie via de betaallink hebben betaald en wie via de link bezwaar hebben gemaakt en wie zijn aanslag online heeft ingezien.
11	Opdrachtgever kan met meerdere gebruikers gelijktijdig in het dashboard werken.
12	Opdrachtgever kan zien welke medewerker een verzending heeft aangemaakt en wanneer.

E. Beheer en Rapportage

1	Inzichten en statistieken: Na elke verzendrun levert de aanbieder rapportages over het aantal verzonden documenten, met afleverstatistieken en kostenopbouw. Opdrachtgever kan deze rapportages per maand, jaar op belastingsoort en gemeente filteren.
2	Na betaling via een payment service provider wordt aan de BNG Bank per betaling het volgende aangeleverd: het bedrag, kenmerk en de naam van de persoon
3	Archivering en einde contract: Opdrachtnemer levert alle templates, rapporten en archieven na contractbeëindiging kosteloos digitaal aan Opdrachtgever.

F. Techniek en Infrastructuur

1	De applicatie dient een SaaS applicatie te zijn.
2	Opdrachtnemer biedt beveiligde verbinding voor uitwisseling van gegevens, via applicatie. Opdrachtnemer levert bij gunning van de opdracht een beschrijving van het proces aan.

3	Opdrachtnemer kan aangeleverd bestand (tekstbestand, CSV en Excel) van gemeente vanuit de belastingapplicatie Civision omzetten naar aanslagbiljetten, kosteloze herinnering, aanmaningsbiljetten en dwangbevelen.
4	Voor de afdeling GBKZ biedt Opdrachtnemer een koppeling met 4WOZ voor directe verzending van (huurinlichtingen) formulieren.
5	Opdrachtnemer moet een aansluiting kunnen maken met MijnOverheid en als leverancier bekend zijn bij Logius.
6	De aanbieder moet beschikken over een volledig geïntegreerd API-platform waarmee de functionaliteit direct vanuit een applicatie kan worden ontsloten. De aanbieder zorgt voor technische ondersteuning voor de API platform.
7	Opdrachtnemer moet meewerken aan het bouwen van koppelingen tussen de applicatie van de leverancier en de (toekomstige) applicaties van andere diensten waarvan de gemeente gebruik maakt.
8	Opdrachtnemer moet aan het einde van het contract de gegevens beschikbaar stellen (migreren) aan GBKZ of de nieuwe dienstverlener.
9	De dashboard applicatie ondersteunt alle huidig gangbare en toekomstige internetbrowsers.
10	Vanuit de dashboard applicatie moet het mogelijk te zijn de documenten te kunnen downloaden op lokale schijf en daarnaast moet het mogelijk zijn om de documenten te printen op de printers van opdrachtgever.

G. Beveiliging en Privacy

1	Voor elke inlog op een portal of bestands uitwisselingsservice dient SSO (Single Sign On) te worden gebruikt.
2	Alle bewerkingen met persoonsgegevens worden vastgelegd in een auditlog. Hierin staan minimaal de volgende zaken, welke handeling, met welke data, wanneer, door wie.
3	Opdrachtnemer houdt een auditlog van minimaal 1 jaar bij voor alle acties (zoals inloggen, wijzigingen, en verwijderingen op persoonsniveau).
4	Auditlogs worden minimaal 1 jaar bewaard op zodanige wijze dat ze niet achteraf aan te passen zijn.
5	De plek van opslag van de data moet voldoen aan de bepalingen van de GDPR en vallen onder Europees recht.

6	De beveiliging van het systeem moet gedurende de gehele opdracht voldoen aan de BIO-normen of aan de NEN-ISO 27001 en ISAE 3402 type 2 en NEN7510.
7	Opdrachtnemer vernietigd na opdracht van Opdrachtgever documenten die ouder zijn dan 7 jaar.
8	Opdrachtgever ontvangt maandelijks per afdeling een overzicht van welke documenten ouder zijn dan 7 jaar.
9	Opdrachtnemer tekent de verwerkersovereenkomst volgens de richtlijnen van de gemeente Bloemendaal. Zie bijlage H.
10	Indien er in het systeem gebruik gemaakt wordt van algoritmes, dan dient de leverancier aan te geven dat er algoritmes gebruikt worden. Ook moet worden aangegeven welke algoritmes dit zijn (wat zijn de regels er achter) en voor welke functionaliteit.
11	Indien er in het systeem gebruik gemaakt wordt van Artificial Intelligence (AI), dan dient de leverancier aan te geven dat er AI gebruikt wordt. Ook moet worden aangegeven welke onderliggende algoritmes hierbij worden gebruikt (wat zijn de regels er achter) en voor welke functionaliteit. Ook dient te worden aangegeven of en welke dataset/database wordt gebruikt door de AI of het algoritme.

H. Kwaliteits- en Service-eisen

1	De applicatie is minimaal 7 dagen per week beschikbaar van 7:00 uur tot 20:00 uur.
2	De medewerkers van de servicedesk zijn de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift. Ook de applicatie en de documentatie is in het Nederlands.
3	Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur.
4	Opdrachtnemer heeft één digitaal meldpunt t.b.v. procedure vragen, klachten en storingen.
5	Trainingen worden fysiek gegeven op de desbetreffende locatie.
6	Opdrachtnemer maakt een handleiding voor de gebruikers van de applicatie.
7	Op initiatief van de opdrachtnemer wordt 2 maal per jaar een evaluatiegesprek gepland.

8	Opdrachtnemer biedt proactief nieuwe innovaties ten aanzien van de applicatie aan.
9	Opdrachtnemer vraagt proactief naar ontwikkelbehoefte gemeente. Het doel hiervan is verder te innoveren in het gebruik van de applicatie.
10	Het drukwerk voldoet aan hoge kwaliteitsnormen, zonder kleurafwijkingen, vlekken of andere fouten.
11	Alle kosten en bijbehorende tarieven worden in een overzichtelijke kostentabel opgenomen en zijn inbegrepen in de afgesproken prijs, inclusief verzend- en publicatiekosten.
12	Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO 9001 certificaat of ander vergelijkbaar certificaat.
13	Het papier waarop geprint wordt, moet 80 gram en wit zijn.

I. Duurzaamheid

1	Het papier dat wordt gebruikt door opdrachtnemer moet bestaan uit gebruikt papier gerecycled of gerecycled papier, bijvoorbeeld papier met het FSC- of PEFC-certificaat (Forest Stewardship Council of Programme for the Endorsement of Forest Certification).
2	Het papier moet voor minimaal 75% uit gerecycled materiaal bestaan.
3	Opdrachtnemer zorgt in het kader van sociale duurzaamheid voor goede, eerlijke en veilige arbeidsomstandigheden voor haar werknemers.

J. WENSEN (dus geen vereisten)

1	Aftelklok op het dashboard met uiterlijke verzendmoment eerstvolgende fysieke post
2	Documenten die reeds zijn verzonden, kunnen door opdrachtgever opnieuw verstuurd worden met Outlook middels een koppeling vanuit de applicatie.
3	Opdrachtgever krijgt ten aanzien van verzending van de fysieke post inzicht in wat de mogelijkheden zijn voor de bezorgdatum. De voorkeur gaat uit om deze bezorgdata aan het begin van het proces te kunnen inzien.

4	Opdrachtnemer is in staat verzendgeschiedenis inclusief verzendadministratie en volledige documentatie over te zetten naar eigen applicatie.
5	Opdrachtnemer kan button in Ms Word plaatsen waarbij documenten direct vanuit Word kunnen worden klaargezet voor verzending door opdrachtnemer.
6	Opdrachtnemer zet hernieuwbare energie in (bijvoorbeeld zonne- of windenergie) voor productieprocessen.
7	Opdrachtnemer compenseert CO ₂ uitstoot die vrij komt bij het drukproces.
8	Opdrachtnemer maakt gebruik van milieuvriendelijke druktechnieken.
9	Opdrachtnemer organiseert op 'groene' wijze de bezorgdiensten.
10	Opdrachtnemer voldoet aan strikte afvalscheiding- en recyclingnormen, zowel voor het papier als voor de overige materialen.
11	Opdrachtnemer levert actieve bijdrage aan de circulaire economie, bijvoorbeeld door materialen opnieuw in de productieketen op te nemen of door samenwerkingen met recyclingprogramma's.
12	Opdrachtnemer stimuleert digitalisering en helpt opdrachtnemer bij de opgave/transitie om steeds meer burgers/afdelingen en andere gebruikers te laten kiezen voor digitale post.
13	Opdrachtnemer realiseert inloggen met DigiD voor ondernemers.