

Programma van eisen opdrachtverstrekking

Bedrijfsvoering Drechtsteden DIV-

documentregistratie

Dit programma van eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimeisen van de opdracht uitvoering postregistratie Bedrijfsvoering Drechtsteden. Er kan niet worden afgeweken van deze minimeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

Nr	Beschrijving
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sorteren en scanklaar maken van de fysieke inkomende poststukken. Onder deze verantwoordelijkheid vallen in ieder geval de volgende handelingen: - o het openen van de poststukken per gemeente met behulp van een snijmachine (met uitzondering van plastic) - o het selecteren van de wel en niet (denk aan reclame) te registreren poststukken - o het onderverdelen van de te registreren poststukken in: • stukken met betrekking tot belastingen; • stukken voor het zaakstelsel; • facturen; • stukken voor personeelstelsel. - o het scanklaar maken van de te registreren poststukken door deze te ontzetten en het plaatsen van scheidingsvellen tussen de poststukken.

2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren van de gescande inkomende post. Onder deze verantwoordelijkheid vallen in ieder geval de volgende handelingen: - o valideren van door de scanoplossing ingevulde metadata (waaronder datum van ontvangst); - o controleren of het om de start van een nieuwe zaak gaat of om een aanvulling op een lopende zaak; - o registreren van de document-specifieke inhoudelijke metadata (zoals documenttype en onderwerp) in de scanoplossing of het zaaksysteem; - o registreren van de zaak-specifieke metadata in de scanoplossing of het zaaksysteem (zoals zaaktype, onderwerp, autorisatie, afzendergegevens en extern kenmerk, of, indien het om een aanvulling bij een lopende zaak gaat, het zaaknummer).
3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het selecteren van de inkomende e-mails gericht aan algemene gemeentelijke mailadressen: - o het selecteren van de wel en niet te registreren e-mails; - o het doorsturen van de te registreren e-mails naar het zaaksysteem
4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren van de inkomende e-mails. Onder deze verantwoordelijkheid vallen in ieder geval de volgende handelingen: - o controleren of het om de start van een nieuwe zaak gaat of om een aanvulling op een lopende zaak; - o registreren van de document-specifieke metadata in de scanoplossing of het zaaksysteem (zoals documenttype en onderwerp); - o registreren van de zaak-specifieke metadata in de scanoplossing of het zaaksysteem (zoals zaaktype, onderwerp, autorisatie, afzendergegevens en extern kenmerk, of, indien het om een aanvulling bij een lopende zaak gaat, het zaaknummer).
5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren van de uitgaande post. Onder deze verantwoordelijkheid vallen in ieder geval de volgende handelingen: - o controleren of het om de start van een nieuwe zaak gaat of om een aanvulling op een lopende zaak; - o registreren van de document-specifieke metadata in de scanoplossing of het zaaksysteem (zoals documenttype en onderwerp); - o registreren van de zaak-specifieke metadata in de scanoplossing of het zaaksysteem (zoals zaaktype, onderwerp, autorisatie, afzendergegevens en extern kenmerk, of, indien het om een aanvulling bij een lopende zaak gaat, het zaaknummer).
6.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren van interne documenten (vooral besluitvorming-stukken). Onder deze verantwoordelijkheid vallen in ieder geval de volgende handelingen:

	- o registreren van de document-specifieke metadata in de scanoplossing of het zaaksysteem (zoals documenttype en onderwerp); - o registreren van de zaak-specifieke metadata in de scanoplossing of het zaaksysteem (het zaaknummer, aangezien de interne te registreren documenten horen bij een reeds bestaande zaak).
7.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitprinten en controleren van ontvangstbevestigingen. Onder deze verantwoordelijkheid vallen in ieder geval de volgende handelingen: - o controleren van de automatisch in het zaaksysteem gegenereerde ontvangstbevestigingen die fysiek moeten worden gestuurd; - o printen van de fysiek te versturen ontvangstbevestigingen vanuit het zaaksysteem; - o aanleveren bij de digikamer/postkamer ter verzending.
8.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren en definitief doorzetten van de registraties. Onder deze verantwoordelijkheid vallen in ieder geval de volgende handelingen: o controleren van registraties in de scanoplossing of het zaaksysteem op gekozen zaaktype en ingevulde autorisatie.
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen met betrekking tot de postregistratie die via TOPdesk, Outlook en telefonisch binnenkomen. Onder deze verantwoordelijkheid vallen in ieder geval de volgende handelingen: o beantwoorden van vragen op juiste/correcte manier
10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de kwaliteitscontrole op afgehandelde zaken in het zaaksysteem. Onder deze verantwoordelijkheid vallen in ieder geval de volgende handelingen: - o het controleren van de afgehandelde zaken in het zaaksysteem op zaaktype indien deze decentraal op de vakafdeling is gestart; - o het controleren van de afgehandelde zaken in het zaaksysteem op het door de behandelaar gekozen zaakresultaat (wat de waardering en daarmee de bewaartermijn van de zaak bepaalt); - o het controleren van afgehandelde zaken in het zaaksysteem op volledigheid; - o indien een afgehandelde zaak incompleet is, de behandelend ambtenaar mailen om aanvulling; - o het monitoren van de respons van openstaande aanvullingsverzoeken.
11.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dit iedere dag minimaal alle inkomende, uitgaande en interne documenten en e-mails zijn geregistreerd. Gemiddeld gaat het om 165 registraties per dag.
12.	Opdrachtnemer voert haar werkzaamheden uit op locatie van Opdrachtgever, te weten: momenteel Noordendijk 248 te Dordrecht.

13.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van een verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever (zie bijlage XX).
14.	De werkzaamheden zoals genoemd in dit Programma van Eisen zijn basiswerkzaamheden en worden op basis van een vast bedrag (basisfee) maandelijks aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
15.	Voor aanvullende en afwijkende werkzaamheden kan door de Opdrachtgever een offerte worden opgevraagd. Voor werkzaamheden die buiten de scope van de opdracht vallen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor andere Partijen dan Opdrachtnemer in te zetten voor de betreffende werkzaamheden.
16.	Voor aanvullende en afwijkende werkzaamheden worden door de Opdrachtnemer uren, welke worden uitgevoerd door de medewerkers die de basiswerkzaamheden uitvoeren, niet in rekening gebracht. Uren die niet door de medewerkers die al basiswerkzaamheden uitvoeren, worden gemaakt, mogen na goedkeuring wel in rekening worden gebracht.
17.	Uitgangspunt is dat activiteiten voor de Opdrachtgever door de medewerkers die op locatie van de Opdrachtgever werkzaam zijn worden uitgevoerd. Inzet van extra medewerkers wordt enkel gedaan wanneer de hoeveelheid werk hiertoe noodzaakt. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behalen van het afgesproken eindresultaat en het is daardoor diens verantwoordelijkheid (personele uren inzet) op te schalen, wanneer het behalen van het eindresultaat dit diens inziens vergt.
18.	Opdrachtnemer zet ter zake kundig personeel in met minimaal de volgende diploma's: o SOD-I of een vergelijkbare opleiding
19.	Opdrachtnemer zet ervaren personeel in met in ieder geval minstens één jaar werkervaring op het gebied van: - o postregistratie ten behoeve van een zaakstelsel voor een overheidsorganisatie - o de processen van een gemeentelijke organisatie Indien het personeel nog niet over de bovengenoemde ervaring beschikt, zorgt de opdrachtnemer zelf voor opleiding voorafgaand aan de inzet.
20.	Opdrachtnemer heeft 1 aanspreekpunt voor Opdrachtgever die verantwoording draagt en aflegt inzake de uitgevoerde werkzaamheden. Beide komen bij aanvang de frequentie en vorm van hun operationeel en tactisch voortgangsoverleg overeen.
21.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van een vast team aan medewerkers. Tevens is men verantwoordelijk voor back-up in geval van afwezigheid van een van de medewerkers. Medewerkers uit de back-up-pool dienen op eenzelfde wijze geïnstrueerd te zijn als het vaste team en zijn direct inzetbaar.
22.	Opdrachtnemer is op de hoogte van de huisregels van Opdrachtnemer en voert haar werkzaamheden uit in lijn met deze regels.

23.	Opdrachtnemer garandeert een gemiddelde productiviteit van 15 registraties per uur. Dit betreft zowel documenten die leiden tot een nieuwe zaak in het zaakstelsel als documenten die toegevoegd moeten worden aan een reeds bestaande zaak.
24.	De door Opdrachtnemer geboden dagelijkse bezetting waarborgt voor Opdrachtgever continuïteit van de werkzaamheden; een minimale dagelijkse bezetting team Registratie door Opdrachtgever van één medewerker dient gegarandeerd te worden.
25.	Ten aanzien van onze informatiebeveiliging dienen alle medewerkers van Opdrachtnemer voor aanvang werkzaamheden een (data)verwerkingsovereenkomst te ondertekenen.
26.	Alle medewerkers Opdrachtnemer krijgen van Opdrachtgever bij aanvang werkzaamheden een Drechtsteden netwerkaccount voor hun werkzaamheden.
27.	Commerciële eisen Facturatie door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever vindt wekelijks plaats en kan alleen achteraf – na daadwerkelijke levering van de dienstverlening – worden ingediend. Betaling daarvan zal – indien intern akkoord - binnen 30 dagen geschieden.

Inschrijver verklaart door ondertekening van deze bijlage te kunnen en zullen voldoen aan de minimumeisen zoals gesteld in deze bijlage vanaf ingangsdatum overeenkomst.

Datum:	
Naam:	
Functie:	
Handtekening:	