

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage A1 Programma van Eisen (PvE)

Aanbestedingsnummer: EA2023048

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.

Eis	Omschrijving
	Algemeen
PvE-1	De door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden dienen te geschieden in overeenstemming met de Eisen, zoals beschreven in dit Programma van Eisen (PvE) en in overeenstemming met de contractuele voorwaarden van de als Bijlage bij de aanbestedingsstukken gevoegde conceptovereenkomst. Door een Inschrijving verklaart Deelnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het Programma van Eisen.
PvE-2	Bij de uitvoering van de Opdracht wordt uitsluitend de Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt m.b.t. bijvoorbeeld al het betrokken personeel, correspondentie en rapportages.
PvE-3	Opdrachtnemer heeft het prijzenblad (Bijlage C) en het Programma van Eisen (Bijlage F.1 en F.2.) origineel rechtsgeldig ondertekend.
PvE-4	Opdrachtnemer zal conform de Handleiding Social Return van de SVB (paragraaf 5.5 van het Beschrijvend document en Bijlage I) invulling geven aan de Social Return verplichting door ten minste 5% van de waarde van de Opdracht te besteden aan het realiseren van Social Return in het bijzonder door dit te doen door het direct en indirect stimuleren van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot die arbeidsmarkt.
PvE-5	De uitvoering van de Opdracht wordt onder beheer en ten kantore van de Opdrachtnemer in Nederland uitgevoerd.
	Duurzaamheid
PvE-6	De vezelgrondstof mag uit gerecyclede of primaire vezels bestaan. Primaire vezels mogen niet afkomstig zijn van genetisch gemodificeerde soorten. Voor alle vezels zijn geldige handelsketencertificaten vereist van onafhankelijke certificatiesystemen zoals Forest Stewardship Council (FSC), het Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) of gelijkwaardig, of leveringsbonnen van papier voor recycling volgens EN 643. Minstens 70% van het vezelmateriaal voor het product moet komen uit duurzaam beheerde bossen, gecertificeerd door onafhankelijke handelsketenregelingen, en/of moet gerecyclede materiaal zijn. Hergebruik van afvalmateriaal binnen hetzelfde proces wordt uitgesloten van de berekening van gerecyclede vezels. Ongecertificeerd primair materiaal moet voldoen aan legale bronnen en controle-eisen. De SVB behoudt zich het recht voor om verklaringen en bewijzen omtrent de duurzaamheidseisen, zoals gesteld in het PvE te controleren. Deelnemer kan ander bewijs leveren, voorzien van uitgebreide, gedocumenteerde en op authenticiteit verifieerbare gegevens en informatie, waaruit blijkt dat aan de eis wordt voldaan. - Geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Producten met de volgende keurmerken voldoen in elk geval aan deze eis: - EU Ecolabel voor grafisch papier (Besluit 2019/70); - Nordic Ecolabel copy and printing paper; - Blue Angel Recycled paper of Blue Angel Environmentally Friendly Printing Papers; - FSC, PEFC. - Of gelijkwaardig.
PvE-7	Bij de productie van het te leveren papier mag geen gebruik zijn gemaakt van de gevaarlijke stoffen en mengsels, genoemd in criterium 4 (Uitgesloten of beperkte stoffen en mengsels) van het EU-Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (11

Eis	Omschrijving
	januari 2019) (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019D0070). Mogelijke bewijsmiddelen; • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Producten met het EU-Ecolabel voldoen in elk geval aan deze eis. • Technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Rapport of andere documentatie van een onafhankelijk deskundige, waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Of gelijkwaardig.
	Papier
PvE-8	Al het xerografisch papier dat wordt ingezet bij een mailing dient aan de volgende kenmerken te voldoen: • Kwaliteit: A-kwaliteit, virgin papier, conform NEN-EN 12281:2002; • Kleur: wit blanco; • Gramgewicht (afhankelijk van de mailing: 80 of 90 gram m2 (gemeten volgens ISO 536); • Witheid: minimaal: 160 CIE (gemeten volgens ISO 11475); • Helderheid: minimaal 80% (gemeten volgens ISO 2470); • Opaciteit: minimaal 90% (gemeten volgens ISO 2471); Archiveerbaarheid: conform NEN 2728:2006+C1:2011.
PvE-9	Opdrachtnemer zorgt voor voldoende beschikbaarheid van het xerografisch papier, zodat niet alleen de reguliere mailings, maar ook incidentele mailings tijdig geproduceerd kunnen worden. Deze beschikbaarheid dient te allen tijde minimaal een twaalfde van het verbruik in de jaarplanning, exclusief mailings AOW-4 jaaropgave Nederland en AOW-5 jaaropgave buitenland, te bedragen.
	Printen
PvE-10	Printen betreft het losbladig, ketting of rol afdrukken in zwart-wit of full-colour van digitale outputbestanden op blanco of voorbedrukt papier. De SVB stelt de volgende eisen aan dit proces: • De Opdrachtnemer conformeert zich voor het printen aan de jaarplanning die continu wordt geupdate. De jaarplanning is gespecificeerd in maand,- week, en dag en hiervoor wordt ook de benodigde printcapaciteit door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. • Opdrachtnemer stelt een overcapaciteit van 15% beschikbaar van de aantallen berichten per week, zoals weergegeven in een jaarplanning. • Deze overcapaciteit kan worden ingezet voor productie welke buiten de reguliere levertijden(planningen) geproduceerd moet worden. • Opdrachtnemer is in staat alle hoeveelheden, papiersoorten, formaten, afwerkingen en verpakkingen te verwerken zoals opgegeven in een jaarplanning. • Opdrachtnemer garandeert dat printopdrachten niet onbedoeld dubbel worden verwerkt. Herstellkosten als gevolg van fouten in de uitvoering van het proces van de Opdrachtnemer komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
PvE-11	Vereiste printopties: • white paper printing is mogelijk (WPP); • printen op voorbedrukt papier is mogelijk; • het toevoegen van een underlay (logo en voetnoot van de SVB) is mogelijk in de productiestroom.

Eis	Omschrijving
PvE-12	Opdrachtnemer is in staat om tijdig de geprinte Mailing op verzoek (beveiligd) retour te leveren in een gewenst metadata pdf formaat bestand ten behoeve van het inlezen in een Document Management System van de SVB.
PvE-13	Opdrachtnemer is in staat om tijdig op de gewenste wijze en in de gewenste aantallen te printen en de output zo nodig van een logo, (digitale) handtekening, visuals, barcode, QR code of voetnoot te voorzien.
PvE-14	Opdrachtnemer is in staat om zich te conformeren aan de SVB gewenste opmaak en de door de SVB gehanteerde huisstijl.
Couverteren	
PvE-15	Couverteren is het snijden, vouwen en envelopperen van geprinte berichten middels stuurcodes (bijvoorbeeld 2D) in daarvoor bestemde enveloppen met de mogelijkheid van het toevoegen van geanonimiseerde en/of gepersonaliseerde bijsluiters. De SVB stelt aan dit proces de volgende eisen: • Opdrachtnemer conformeert zich voor het couverteren aan de jaar, - maand, - week, en dagplanningen van de SVB en stelt de hiervoor benodigde couverteercapaciteit beschikbaar. • Opdrachtnemer registreert het aantal uitgevoerde couverteerslagen per productie en stelt deze gegevens digitaal aan de SVB beschikbaar. • Opdrachtnemer is in staat om minimaal zes (6) bijlagen toe te voegen aan de Mailpack, naast het hoofddocument. • De apparatuur van de Opdrachtnemer kan vouwslagen afleggen op een afstand waarmee de NAW gegevens en van toepassing zijnde verzendcodes zichtbaar zijn in het venster voor de enveloppen als aangegeven in het materialenoverzicht. Herstellkosten als gevolg van fouten in de uitvoering van het proces van de Opdrachtnemer komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
Ter post aanbieden	
PvE-16	Ter post aanbieden is het aan het verzendhuis leveren van fysieke berichten conform de eisen van de SVB en het verzendhuis. De SVB stelt aan dit proces de hieronder beschreven eisen: • Alle fysieke berichten dienen te worden aangeboden conform de voorwaarden van het verzendhuis. • Alle fysieke berichten worden op de in de (jaar)planning aangegeven datum aangeboden. • Herstellkosten als gevolg van fouten in de uitvoering van het proces van de Opdrachtnemer komen voor rekening van de Opdrachtnemer. • Aanmelden van de post aan het verzendhuis vindt plaats conform de productgroepen en tariefcodes van de SVB.
Overdracht en opslag van bestanden	
PvE-17	Het dataverkeer tussen de SVB en Opdrachtnemer, en vice versa, bevat zeer vertrouwelijke informatie en vindt plaats via de kluisverbinding. De mate van beveiliging en encryptie van dit dataverkeer dient daarop aan te sluiten. Al het dataverkeer tussen SVB en Opdrachtnemer, en vice versa, dient beveiligd én encrypted te verlopen via bij voorkeur SFTP, in uitzonderlijke situaties is FTPS ook mogelijk. Deze werkwijze zal na definitieve gunning in onderling overleg afgestemd worden.
PvE-18	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van (een) Onderaannemer(s), dient al het dataverkeer tussen Opdrachtnemer en diens Onderaannemer(s), en vice versa, eveneens via dezelfde mate van beveiliging en encryptie te verlopen via SFTP.
PvE-19	Voor de codering van stuurkarakters en diakrieten gebruikt de SVB de 8-bits Unicode Transformation coderingsstandaard (Unicode UTF-8). Deze UTF-8 codering dient probleemloos door Opdrachtnemer verwerkt te kunnen worden. Opdrachtgever verstuurt alle soorten bestanden: Excel, CSV, UTF-8 (CSV), ASCII (txt), XML en PDF bestanden. De Opdrachtnemer moet deze bestanden kunnen verwerken.

Eis	Omschrijving
PvE-20	De lijncapaciteit van de beveiligde, encrypted, internetverbinding dient minimaal 100 Mbps te bedragen.
PvE-21	De Opdrachtnemer stelt een online klantomgeving (portal) beschikbaar die vanuit de werkomgeving van de SVB beschikbaar en bereikbaar moet zijn via in ieder geval Microsoft Edge.
PvE-22	De Opdrachtnemer is in staat om de aan de SVB gerelateerde processen onder te brengen in een klantomgeving (portal) met de volgende functionaliteiten: overzicht offertes, voortgang orders, voorraadbeheer enveloppen, facturen en afleverbonnen.
Mailingproces	
PvE-23	Opdrachtnemer dient met de jaarplanning van de SVB rekening te houden in zijn bedrijfsvoering. Elk Kalenderjaar (in principe medio november) verstrekt de SVB een gedetailleerde jaarplanning van alle reguliere Mailings aan Opdrachtnemer. Aangezien de geplande ingangsdatum van de Overeenkomst 1 april 2025 is, verstrekt de SVB na wederzijdse ondertekening van de Overeenkomst een gedetailleerde jaarplanning van alle nog resterende reguliere Mailings in 2025 aan Opdrachtnemer.
PvE-24	Opdrachtnemer is in staat om wijzigingen in briefteksten op korte termijn door te voeren.
PvE-25	De procedure voor bestellingen en leveringen is vervat in het draaiboek (uitvoerige werkinstructie) dat bij iedere bestelling (lees: opdracht voor een Mailing) wordt bijgeleverd. Opdrachtnemer dient de Mailings conform het draaiboek te leveren. Er is een format draaiboek opgenomen in Bijlage K. Voor elke Mailing geldt: na het verzenden van bestanden en directories aan Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer binnen 1 Werkdag een proef (van alle varianten en vestigingen) in PDF per e-mail te sturen aan het team Print en Mailings. Pas na akkoord door het team Print en Mailings, mag Opdrachtnemer de productie starten.
Communicatie	
PvE-26	Opdrachtnemer zal binnen twee (2) Werkdagen na ontvangst per e-mail inhoudelijk en adequaat reageren op vragen die door Contactpersonen SVB per e-mail zijn gesteld. Een automatische respons geldt hierbij niet als reactie.
PvE-27	Opdrachtnemer zal vanuit zijn organisatie een klantteam samenstellen op dusdanige wijze dat het team Print en Mailings van de SVB een vaste contactpersoon hebben, die verantwoordelijk is voor de dagelijkse operationele uitvoering van de Mailings.
PvE-28	Opdrachtnemer zal één (1) contactpersoon (accountmanager) vanuit zijn organisatie aanwijzen als vast aanspreekpunt voor de Print en Mailings, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Opdracht voor de SVB. Daarnaast zal Opdrachtnemer een vaste vervanger inzetten die goed op de hoogte is van het reilen en zeilen bij de SVB en die tevens zal zorgen voor continuïteit.
PvE-29	Opdrachtnemer confirmeert zich aan hetgeen in bijlage H (SLA) staat genoemd, zo ook over de voorgestelde overleg- en besluitvormingsstructuur.
Facturering	
PvE-30	Uiterlijk vijf (5) werkdagen nadat de bestelling van een Mailing door Opdrachtnemer is afgerond, dient de bijbehorende factuur door Opdrachtnemer te zijn verstuurd aan de SVB. Per Mailing dient er één (1) factuur door Opdrachtnemer te worden verstuurd. Verzamelacturen zijn niet toegestaan.
PvE-31	De facturen dienen bij voorkeur elektronisch, in XML- (en PDF) formaat via Peppol te worden ingediend. Het formaat voor de XML facturen moet zijn UBL 2.1. Een XML factuur kan ook per e-mail ingediend worden. Het e-mailadres voor facturen in XML (+bijbehorende PDF) is: e-invoicing-svb@esize.com. Wanneer een XML factuur niet mogelijk is, dan kan ook alleen een PDF factuur verwerkt worden. Het e-mailadres voor facturen in PDF formaat is: facturen@svb.nl. Het financiële systeem van de SVB staat het verwerken van verzamelacturen niet toe.

Eis	Omschrijving
	Factuuradres: Sociale Verzekeringsbank T.a.v. F&C crediteurenadministratie Postbus 1100 1180 BH AMSTELVEEN
PvE-32	Mailings worden per directie/regeling (kostenplaats) gefactureerd, ieder met een aparte Inkoopordernummer. Elke factuur dient gespecificeerd te zijn met ten minste de volgende gegevens: - Het SVB referentienummer/inkoopordernummer; - de SVB mailcode; - de omschrijving van de Mailing en leverdatum; - het aantal ter post aangeboden mailpacks; - specificatie van de kosten (printen, couverteren, transport e.d.); - het aantal geleverde PDF's; - de prijs exclusief btw per 1.000 stuks; - de subtotaalbedragen; - het btw bedrag. Te allen tijde dient het totaalbedrag van de factuur volledig te herleiden te zijn via de specificatie op de factuur. Correcte en niet door de SVB betwiste facturen worden binnen 30 kalenderdagen na ontvangst factuur door de SVB betaald.
Fall-back scenario	
PvE-33	Opdrachtnemer dient over een fall-back scenario te beschikken, waarin omschreven staat hoe Opdrachtnemer de levering en dienstverlening voor de diverse Mailings zo snel mogelijk weer kan uitvoeren op het gestelde kwaliteitsniveau (inclusief informatiebeveiliging) indien zijn huidige verwerkingsfaciliteit(en) door welke oorzaak dan ook (gedeeltelijk) niet gebruikt kan/kunnen worden.
Enveloppen	
PvE-34	Het bestellen van de voorraad wordt uitgevoerd door de SVB. De aanschaf van de enveloppen wordt uitgevoerd middels de Rijksbrede overeenkomst Facilitair Drukwerk. De eventuele aanvullende brochures of bijsluiters worden ook aangeleverd door de SVB. De aflevering vindt plaats bij Opdrachtnemer. De voorraad die van de SVB is blijft eigendom van de SVB en is zodanig ook gemerkt als zijnde voorraad van de SVB. De SVB bepaalt de minimaal aan te houden voorraad en stelt aan dit proces de volgende eisen: - Opdrachtnemer beheert de voorraden blanco papier op de rol, voorbedrukt papier, enveloppen, informatiebrochures en eventueel overige bijsluiters (bijvoorbeeld flyers). - Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de administratieve voorraad overeenkomst met de fysieke voorraad; - De SVB heeft realtime online inzicht in de actuele administratieve voorraden; Indien de minimale voorraad is bereikt, vindt melding aan de SVB plaats per e-mail aan de contractpersoon van de SVB. Opdrachtnemer meldt welke en hoeveel enveloppen er nodig zijn. De kosten die hieraan verbonden zijn, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
PvE-35	Opdrachtnemer beschikt over voldoende opslagruimte om de voorraden van de SVB geconditioneerd te huisvesten. Eventuele ontstane schade aan voorraden van de SVB, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Managementinformatie	
PvE-36	Binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van een maand dient een overzicht in Excel of Word van de bij Opdrachtnemer aanwezige getransfereerde voorraden aan de procescoördinatoren Mailings gemaild te worden.

Eis	Omschrijving
	Transitie
PvE-37	Opdrachtnemer werkt mee aan de Transitie zoals de SVB deze voorschrijft. Na wederzijdse ondertekening van de Overeenkomst stelt de SVB modellen van alle reguliere Mailings aan Opdrachtnemer ter beschikking voor de Transitie. Tijdens de Transitie worden proefbestanden tussen SVB en Opdrachtnemer uitgewisseld om te testen of de overdracht van informatie op de juiste manier plaatsvindt, en op de juiste manier wordt verwerkt.
PvE-38	Opdrachtnemer werkt mee aan het schaduwdraaien van de dienstverlening zoals de SVB dit voorschrijft. Voordat alle Mailings door Opdrachtnemer worden uitgevoerd, zal eerst bij een aantal door de SVB te bepalen Mailings worden schaduwgedraaid. Schaduwdraaien houdt in dat Opdrachtnemer het draaiboek en de volledige inhoud van een Mailing die nog bij de latende leverancier wordt uitgevoerd, eveneens ontvangt, en eveneens volledig uitvoert tot aan het leveren van PDF-bestanden. De Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
PvE-39	Opdrachtnemer levert van elke Mailing van elke variant printproeven aan de SVB. Per Mailing bepaalt de SVB of die Mailing door Opdrachtnemer dient te worden geproduceerd, of nog door de latende leverancier dient te worden uitgevoerd. Pas als de SVB ervan overtuigd is dat Opdrachtnemer een bepaalde Mailing vlekkeloos kan uitvoeren, geeft de SVB aan dat Opdrachtnemer die Mailing dient te produceren.
PvE-40	Opdrachtnemer stemt er mee in dat gedurende de periode van Transitie er nog een aantal Mailings door de latende leverancier worden uitgevoerd. De verwachting van de SVB is dat, naarmate de tijd vordert, een snel afnemend aantal Mailings door de latende leverancier wordt uitgevoerd. Naar verwachting neemt de Transitie in totaal circa drie (3) maanden in beslag.
PvE-41	Voor het schaduwdraaien brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening aan de SVB.
PvE-42	Voorraden drukwerk en enveloppen die actueel zijn, zullen in opdracht van de SVB naar de opslagruimte van Opdrachtnemer worden vervoerd.
PvE-43	Als de Transitie naar een nieuwe Opdrachtnemer naar het oordeel van de SVB succesvol heeft plaatsgevonden, zullen er zich nog voorraden drukwerk en enveloppen bij de latende leverancier in Nederland bevinden. Voorraden die niet meer actueel zijn (bijvoorbeeld verouderde versie, bijbehorende Mailing is vervallen), zullen in opdracht van en op kosten van de SVB worden vernietigd. Voorraden die nog wel actueel zijn, zullen in opdracht van de SVB naar de opslagruimte van Opdrachtnemer worden vervoerd. Opdrachtnemer dient hier op ordentelijke wijze medewerking aan te verlenen.
PvE-44	De SVB betaalt de vrachtkosten voor zover de opslagruimte van Opdrachtnemer zich in Nederland bevindt. Indien een opslagruimte van Opdrachtnemer zich buiten Nederland bevindt, zal de SVB de vrachtkosten tot aan de Nederlandse grens betalen. Opdrachtnemer dient de vrachtkosten vanaf de Nederlandse grens tot en met diens opslagruimte zelf te betalen.
PvE-45	Opdrachtnemer dient de getransfereerde voorraden drukwerk en enveloppen als eerste in te zetten bij de betreffende Mailings. De ingezette hoeveelheden voor drukwerk (dus niet enveloppen) kunnen voor 10% van de door Opdrachtnemer bij diens Inschrijving aangegeven prijzen worden gefactureerd. Opdrachtnemer dient 24/7 aan drie (3) verschillende medewerkers van de SVB inzicht te bieden in de actuele voorraadposities bij Opdrachtnemer van elk soort getransfereerd drukwerk. Tevens dient elke maand per e-mail een overzicht te worden verstrekt aan de afdeling Print en Mailings van de getransfereerde voorraden drukwerk. Dit overzicht bevat per item de volgende gegevens: • codenummer (drukwerkcode) • omschrijving (naam drukwerk)

Eis	Omschrijving
	• hoeveelheid in stuks of rollen aan begin van de maand • ingezette hoeveelheid, gespecificeerd per Mailing • hoeveelheid in stuks of rollen aan einde van de maand Zodra er aan het begin van een maand geen getransfereerde voorraden drukwerk en enveloppen mee aanwezig zijn bij Opdrachtnemer, hoeft bovenstaand overzicht van de getransfereerde voorraden niet meer te worden verstrekt.