

De scope van de dienstverlening Print en Mailings bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Planning Mailings;
2. Voorbereiding Mailings;
3. Productie Mailings;
4. Afronding Mailings.

1. Planning Mailings

[Opdrachtnemer] is verantwoordelijk voor voldoende capaciteit en voorraden om de Jaarplanning, planning voor eventuele incidentele Mailings, spoedmailings en nieuwe reguliere Mailings te realiseren. Indien [Opdrachtnemer] hiervoor materialen van de SVB nodig heeft dient dit bij de SVB aangegeven te worden op het moment dat dit bij [Opdrachtnemer] bekend is of zou moeten zijn.

Reguliere Mailings/Jaarplanning

Voor reguliere Mailings stellen de Procescoördinatoren Mailings een Jaarplanning op. Deze wordt uiterlijk half november van het voorgaande jaar door de Procescoördinatoren Mailings opgemaakt en tussen [Opdrachtnemer] en SVB besproken en vastgelegd.

De Procescoördinatoren Mailings passen, indien daar aanleiding toe is, de Jaarplanning aan, bespreken die met [Opdrachtnemer] en stellen de aangepaste Jaarplanning vast.

Incidentele Mailings, spoedmailings en nieuwe reguliere Mailings

Voor incidentele Mailings, spoedmailings en nieuwe reguliere Mailings stelt de SVB in overleg met [Opdrachtnemer] per Mailing een planning en Draaiboek op. [Opdrachtnemer] dient bij deze planning in ieder geval ook rekening te houden met beschikbare voorraden.

2. Voorbereiding Mailings

De voorbereidingsfase gaat direct vooraf aan de productiefase en is gericht op het zekerstellen van de zaken die nodig zijn in de productiefase, zodat deze foutloos doorlopen wordt. De voorbereidingsfase omvat het volgende:

- 1) Opdrachtverstrekking Mailing door SVB;
- 2) Aanlevering Draaiboeken en brieftekst(en) en overige bijlagen indien van toepassing door SVB;
- 3) Aanlevering Data door SVB;
- 4) Ontvangst Data door [Opdrachtnemer];
- 5) Bestandsverwerking door [Opdrachtnemer].

Opdrachtverstrekking Mailing

Voor alle Mailings verstrekt de Procescoördinator Mailings direct voor aanvang van de realisatie van de betreffende Mailing een opdracht via de kluisverbinding van de SVB. Deze opdrachtverstrekking bevat:

- Omvang van de Mailing;
- Kosten van de Mailing op basis van de actuele Prijslijst;
- Detailplanning;
- Verwijzing naar toepasselijk Draaiboek of aankondiging dat het een geactualiseerd Draaiboek zal worden.

De Orderbegeleider van [Opdrachtnemer] zal binnen een werkdag reageren op de opdrachtverstrekking door opdrachtbevestiging of door direct in overleg te treden als er sprake is van afwijkingen. Indien er sprake is van afwijkingen zal dit als incident geregistreerd worden.

Aanlevering Draaiboeken

De Procescoördinator Mailings controleert of het Draaiboek volledig, actueel en juist is.

- Zo ja: de Procescoördinator Mailings vermeldt dit bij de opdracht voor de betreffende Mailing via een verwijzing naar het volledige, actuele en juiste Draaiboek.
- Zo nee: de Procescoördinator Mailings zorgt dat het betreffende Draaiboek gecompleteerd en/of geactualiseerd en/of gecorrigeerd wordt. De Procescoördinator levert het volledige, actuele en juiste Draaiboek aan via de kluisverbinding van de SVB bij de betreffende opdracht voor de betreffende Mailing.

Inherent aan de incidentele Mailing, spoedmailings en nieuwe reguliere Mailings is dat het Draaiboek waarschijnlijk niet van tevoren aanwezig is. De Procescoördinator Mailings zal het betreffende Draaiboek aanleveren via de kluisverbinding van de SVB.

[Opdrachtnemer] bevestigt binnen één werkdag de ontvangst en acceptatie van een Draaiboek. Indien het Draaiboek niet direct geaccepteerd kan worden zal dit worden geregistreerd als een incident. In het geval van spoedmailings of, als er om een andere reden meer haast is geboden, zal de Procescoördinator Mailings zelf contact opnemen met de Orderbegeleider van [Opdrachtnemer].

De Procescoördinator Mailings is verantwoordelijk voor het versiebeheer van het Draaiboek en stelt deze beschikbaar aan [Opdrachtnemer].

Indien de kluisverbinding niet beschikbaar is of de SVB om een andere reden de Draaiboeken niet op de gebruikelijke wijze bij [Opdrachtnemer] aan kan leveren dan treden Procescoördinator Mailings en Orderbegeleider van [Opdrachtnemer] in overleg om een oplossing te vinden voor de aanlevering van de Draaiboeken. Het dient in ieder geval tot de mogelijkheden te behoren om de Draaiboeken aan te leveren op fysieke datadragers, waaronder beveiligde verbinding of via een USB-stick. Indien de Draaiboeken niet op de gebruikelijke wijze door de SVB aangeleverd kunnen worden dan wordt dit geregistreerd als incident.

Aanlevering Data

De Procescoördinator Mailings levert conform de Jaarplanning de Data, het toepasselijke Draaiboek en de opdrachtverstrekking aan Opdrachtnemer. In het geval van incidentele Mailings, spoedmailing en/of nieuwe reguliere Mailing zal de Data conform die specifieke opdracht en bijbehorende planning en draaiboek aangeleverd worden via de kluisverbinding.

Indien de kluisverbinding niet beschikbaar is of de SVB om een andere reden de Data niet op de gebruikelijke wijze bij [Opdrachtnemer] aan kan leveren dan treden Procescoördinator Mailings en Orderbegeleider van [Opdrachtnemer] in overleg om een oplossing te vinden voor de aanlevering van de Data. Het dient in ieder geval tot de mogelijkheden te behoren om de Data aan te leveren op fysieke datadragers, waaronder waaronder beveiligde verbinding of via een USB-stick. Indien de Data niet op de gebruikelijke wijze door de SVB aangeleverd kan worden dan wordt dit geregistreerd als incident.

Ontvangst Data

[Opdrachtnemer] neemt de Data die door de SVB is aangeleverd in behandeling en controleert deze op de conformiteit aan de opdrachtverstrekking en het Draaiboek.

De Orderbegeleider van [Opdrachtnemer] zal binnen een werkdag de ontvangen Data goedkeuren of direct in overleg treden als er sprake is van afwijkingen. Indien er sprake is van afwijkingen zal dit als incident geregistreerd worden.

Bestandsverwerking

[Opdrachtnemer] is verantwoordelijk om de Mailing te produceren conform de bevestigde opdrachtverstrekking, de goedgekeurde Data en het toepasselijke Draaiboek.

De Bestandsverwerking door [Opdrachtnemer] omvat onder andere:

- Opmaak en positionering van teksten;
- Ophalen en toepassen van wisselende teksten en talen;
- Sorteren en splitsen van N.A.W.-bestanden; Toevoegen van informatie voor geautomatiseerde en gecontroleerde verdere verwerking van de Mailings. Voor mailpacks die verzonden worden met PostNL in ieder geval: kix-codering;
- Samenvoegen van verschillende gegevens en/of adressen;

[Opdrachtnemer] verstrekt via de kluisverbinding van de SVB printproeven en proeven, in zoveel mogelijke varianten, van de digitale bestanden ten behoeve van teruglevering ter controle van de juiste Bestandsverwerking. De Procescoördinator Mailings ontvangt van [Opdrachtnemer] per email direct een bericht als de printproeven en proeven van de digitale bestanden ten behoeve van terug levering in de kluis zijn geplaatst. De Procescoördinator controleert de verstrekte printproeven en proeven binnen vier werkuren op juistheid en volledigheid en geeft goedkeuring op de printproeven en proeven van de digitale bestanden ten behoeve van terug levering of treedt in het geval van afwijking direct in overleg met de Orderbegeleider van [Opdrachtnemer].

Na goedkeuring door de SVB wordt de Bestandsverwerking definitief gemaakt.

3. Productie Mailings

De productiefase betreft:

- a. Printen door [Opdrachtnemer];
- b. Nabewerking door [Opdrachtnemer].

Printen

Nog uit te werken gedurende de implementatie. Dit proces kan starten als de printproeven goedgekeurd zijn en de definitieve Bestandsverwerking beschikbaar is.

Nabewerking

De Nabewerking door [Opdrachtnemer] conform opdrachtverstrekking en Draaiboek kan de volgende machinale en/of handmatige werkzaamheden omvatten:

- (Vouwen);
- Couverteren;

- Prepostale verwerking:
 - a. Controle van juiste aantallen geproduceerde Mailpacks of adresdragers per mailing;
 - b. Verpakken van de Mailing in de daartoe bestemde dozen, kratten of bakken conform de aanleveringsvoorwaarden van het door SVB aangewezen postbedrijf en de instructies in het betreffende Draaiboek;
 - c. Aanmelden van de Mailing met de juiste verzendgegevens op de door SVB aan te geven wijze bij het betreffende postbedrijf, conform de instructies in het betreffende Draaiboek.

[Opdrachtnemer] informeert de SVB proactief over de status van de Nabewerking.

4. Afronding Mailings

De Afronding betreft het moment dat de geproduceerde Mailing wordt aangeleverd voor verzending door de postbedrijven, waarmee de SVB een overeenkomst heeft en/of verdere handelingen door de SVB met de geproduceerde digitale bestanden.

Ter post aanbieden

Bij de ter post aanbieding worden de volgende verzendwijzen onderscheiden:

- Binnenland, 24-uur dienst (PostNL);
- Binnenland, bezorging op vier dagen per week, 48-uur dienst (PostNL);
- Buitenland, bezorging met standard of priority (ROW of EUR).

Daarnaast wordt onderscheid gemaakt tussen partijenpost en bulkpost. [Opdrachtnemer] maakt bij verzending van de Mailpacks van de SVB gebruik van de overeenkomsten die de SVB met de postbedrijven PostNL heeft gesloten.

Een uitgevoerde mailopdracht wordt afgesloten met een leveringsbevestiging door [Opdrachtnemer] en de aanbiedingsformulieren van het betreffende postbedrijf.

Teruglevering Mailpacks in digitale vorm

[Opdrachtnemer] stuurt afhankelijk van de mailing via de kluis PDF's retour voor het inlezen in DMS en/of de Berichtenbox. De digitale bezorging naar de berichtenbox wordt verzorgd door de SVB via RINIS.