

Nota van Inlichtingen 1 Print en Mailings
Aanbestedingsnummer: EA2023048

De volgende punten worden aangepast:

- Eis 15 is uitgebreid; zie het antwoord bij vraag 1.
- Eis 5 wordt aangepast; zie het antwoord bij vraag 63.
- Kerncompetentie 3 komt te vervallen; zie het antwoord bij vraag 45.
- Kerncompetentie 1 wordt aangepast; zie het antwoord bij vraag 46.
- Voorbeelden worden als bijlage toegevoegd; zie het antwoord bij vraag 53.
- Bijlage L Productoverzicht reguliere Mailings versie 13-07-2023; zie het antwoord bij vraag 31 en 32.
- Artikel 20 van Bijlage E - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT Print en Mailings wordt aangepast; zie het antwoord bij vraag 15.
- Paragraaf 5.10 wordt gepreciseerd; zie het antwoord bij vraag 56.

nr	Onderwerp Hoofdstuk / paragraaf	Vraag	Antwoord
1	EA2023048 Bijlage A1 - Programma van Eisen Print en Mailings V1.0, PVE-15, 4e bullet	"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." Als het gaat om afsplitsingen binnen een mailing te borgen, dan zijn er ook andere methoden om dit te borgen. Kan Opdrachtnemer dit zelf invullen, zolang de functionaliteit maar wordt geborgd voor wat betreft een juiste verzending?	Ja, de Opdrachtnemer kan dit zelf invullen, zolang wordt voldaan aan alle overige eisen zoals beschreven in bijlage Bijlage A1 – Programma van Eisen Print en Mailings V1.0 en Bijlage A2 Programma van Eisen IB en P Print en Mailings V1.0. Eis PvE15 wordt uitgebreid en is als volgt: 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 borgt dat de van toepassing zijnde verzendcodes zichtbaar zijn in het venster voor de enveloppen zoals aangegeven in het materialenoverzicht. Herstelkosten als gevolg van fouten in de uitvoering van het proces van de Opdrachtnemer komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
2	EA2023048 Beschrijvend Document Print en Mailings Print en Mailings V1.0, paragraaf 2.3.2, uitwijk postkamer	Welk format bestanden levert de Ricoh ProcessDirector op?	De Ricoh ProcessDirector levert de volgende format bestanden op: - PDF (om te printen); - Insertor Control file (voor het inpakken).
3	EA2023048 Beschrijvend Document Print en Mailings Print en Mailings V1.0, paragraaf 2.3.2	Waarom verwerkt Opdrachtgever brieven met meer dan 10 pagina's handmatig? Wat is het verschil met brieven met minder pagina's in relatie tot de AVG?	Dit heeft te maken met de beschikbare apparatuur op de postkamer ten aanzien van de 'uitwijk'.
4	EA2023048 Bijlage L - Productoverzicht reguliere Mailings versie 13-07-2023	Kan Aanbestedende dienst aangeven welke bijlagen bij de verschillende mailings worden geprint en welke als fysiek drukwerk tijdens het couverteren worden toegevoegd?	De folder van de mailing AOW-04/AOW-05 is fysiek drukwerk welke tijdens het couverteren moet worden toegevoegd. Alle bijlagen van de overige mailings in Bijlage L - Productoverzicht reguliere Mailings versie 13-07-2023 worden geprint.

Nota van Inlichtingen 1 Print en Mailings
Aanbestedingsnummer: EA2023048

5	EA2023048 Beschrijvend Document Print en Mailings Print en Mailings V1.0, paragraaf 5.4.1. en Bijlage B	Klopt onze interpretatie dat Aanbestedende dienst voor Kerncompetentie 2 op zoek is naar een referentie voor mailings, in lijn met de beschrijving van mailing "AOW-01, Mailing WLZ/WMO-CAK" in Bijlage L?	De inschrijver is vrij zelf zijn referentie te bepalen zolang deze voldoet aan het gestelde in paragraaf 5.4.1 en Bijlage B – Referentieformulier Print en Mailings V1.0 van het Beschrijvend Document.
6	EA2023048 Bijlage A1 - Programma van Eisen Print en Mailings V1.0, PVE-15	De term "afleggen" kan aanleiding geven tot interpretatieverschillen. Kan Aanbestedende dienst aangeven wat hier precies mee wordt bedoeld?	Met de term afleggen wordt het uitvoeren van een handeling bedoeld die er toe leidt dat de omschreven informatie zichtbaar blijft in het venster van de envelop.
7	EA2023048 Bijlage A1 - Programma van Eisen Print en Mailings V1.0, PVE-15	Kan Aanbestedende dienst aangeven aan welke verzendcodes hier wordt gerefereerd?	De verzendcodes waaraan wordt gerefereerd in Bijlage A1 - Programma van Eisen Print en Mailings V1.0 (PVE-15) betreft de streepjescode die wordt toegevoegd aan de adresgegevens, de KIX (Klantindex) bij PostNL.
8	EA2023048 Bijlage A1 - Programma van Eisen Print en Mailings V1.0, PVE-3	Hier worden Bijlagen F.1 en F.2 genoemd. Klopt onze interpretatie dat hier gerefereerd wordt aan Bijlage A1 en A2 bij het Beschrijvend Document?	Deze interpretatie klopt. De bijlagen waarnaar wordt gerefereerd in Bijlage A1 Programma van Eisen Print en Mailings V1.0 (PvE-3) betreffen inderdaad Bijlage A1 en A2 en niet Bijlage F1 en F2.
9	EA2023048 Beschrijvend Document Print en Mailings Print en Mailings V1.0, paragraaf 2.5, tabel	Wat is de door Aanbestedende dienst gehanteerde definitie van een print? Kan Aanbestedende dienst een onderscheid aanbrengen in het aantal te printen zijdes van een A4 pagina en het aantal vel papier op jaarbasis?	Met prints wordt bedoeld een te bedrukken zijde van een vel papier, oftewel een vel papier bevat maximaal twee prints (print voorkant/ print achterkant). U vraagt of de aanbestedende dienst onderscheid kan aanbrengen in het aantal te printen zijdes van een a4 pagina en het aantal vel papier op jaarbasis. In de tabel met de raming van de aantallen op blz. 14 van het Beschrijvend Document is dit onderscheid gemaakt in aantal pagina's en aantal vel papier.
10	EA2023048 Bijlage G - Concept verwerkersovereenkomst Print en Mailings V1.0, artikel 9.2	Klopt onze interpretatie dat de vrijwaring door Opdrachtnemer vervalt indien de aanspraken of boetes gerelateerd zijn aan door Opdrachtgever aangeleverde bestanden, content, data, documenten, gegevens of andersoortige informatie? Toelichting: indien door Opdrachtgever aangeleverde bestanden, content, data, documenten, gegevens of andersoortige informatie bijvoorbeeld teksten of afbeeldingen bevat waarop auteurs-, portret- dan wel enig ander recht berust, is Opdrachtnemer niet in de gelegenheid dit na te gaan en kan van vrijwaring ook geen sprake zijn.	De vrijwaring in artikel 9.2 van Bijlage G - Concept verwerkersovereenkomst Print en Mailings V1.0 ziet op aanspraken van derden die verband houden met een tekortschieten van Opdrachtnemer in de verwerking van persoonsgegevens en de verplichtingen die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit die overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving. Het betreft met andere woorden dus een vrijwaring voor aansprakelijk gebaseerd op een handelen of nalaten door de Opdrachtnemer, die in strijd is met de Verwerkersovereenkomst of de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot Gegevensbescherming. De vrijwaring uit artikel 9.2 heeft geen betrekking op een handelen of nalaten van de SVB.
11	EA2023048 Bijlage E - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT Print en Mailings, artikel 19.5	Kan Aanbestedende dienst toelichten waarom zij artikelen 6:92-93 BW zo nadrukkelijk wenst uit te sluiten?	De SVB heeft er belang bij om, gelet op de gevolgen van eventuele schade als gevolg van niet-nakoming, naast het opleggen van een contractuele boete ook nakoming van de verbintenis van Opdrachtnemer te kunnen vorderen.
12	EA2023048 Bijlage E - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT Print en Mailings, artikel 45.2	Van ondertekening namens Opdrachtnemer kan geen sprake zijn. Is Aanbestedende dienst bereid dit aan te paasen naar: "Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten een nadere akte zou zijn vereist of andere formaliteiten vervuld moeten worden, zullen partijen deze akte in onderling overleg opstellen en aansluitend beiden ondtekenen."?	Hiertoe is de SVB niet bereid. De strekking van de genoemde bepaling is dat Opdrachtnemer onherroepelijk afstand doet van enige rechten van intellectuele eigendom die op grond van de Overeenkomst aan de SVB toekomen. De bewoording van het artikel maakt de overdracht ook daadwerkelijk mogelijk.
13	EA2023048 Bijlage E - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT Print en Mailings, artikel 45.1	Is Aanbestedende dienst ook van mening dat eventuele maatwerkprogrammatuur uitsluitend toegevoegde waarde heeft binnen de specifieke print oplossing van de uiteindelijke Opdrachtnemer en "overdracht van intellectueel eigendom" daarmee geen waarde heeft voor de SVB en dientengevolge achterwege kan blijven?	Nee, de SVB deelt deze mening niet. Voor zo ver in de uitvoering van deze Opdracht maatwerkprogrammatuur wordt ontwikkeld, dient deze in eigendom te worden overgedragen aan de SVB.
14	EA2023048 Bijlage E - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT Print en Mailings, Hoofdstuk 2 - Aanschaf van apparatuur	Klopt onze interpretatie dat Hoofdstuk 2, pagina's 29 en 30, niet van toepassing is?	Dat klopt. Van aanschaf van apparatuur is geen sprake en daarom is hoofdstuk 2 inderdaad niet van toepassing.

15	EA2023048 Bijlage E - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT Print en Mailings, artikel 20.	Is Aanbestedende dienst bereid een beperking van deze vrijwaring op te nemen met betrekking tot door Opdrachtgever aangeleverde bestanden, content, data, documenten, gegevens dan wel informatie? Motivatie: indien een door Opdrachtgever aangeleverd bestand, content, data, document, gegeven dan wel informatie bijvoorbeeld teksten of afbeeldingen bevat waarop auteurs-, portret- dan wel enig ander recht berust, heeft Opdrachtnemer geen mogelijkheid dit na te gaan en kan van vrijwaring geen sprake zijn.	De SVB is bereid om de vrijwaring als bedoeld in artikel 20.2 te beperken tot aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat (een deel van) de Prestatie inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van die derden, voor zover deze inbreuk binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt.
16	EA2023048 Bijlage E - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT Print en Mailings, artikel 19.3	In dit artikel wordt gerefereerd aan artikel 19.21 en 19.32. Klopt onze interpretatie dat hier respectievelijk 19.1 en 19.2 dient te staan?	Dank voor uw oplettendheid, uw interpretatie is correct.
17	EA2023048 Bijlage F - Concept Overeenkomst Print en Mailings V1.0, artikel 12.5	Klopt onze veronderstelling dat de op het moment van de gerechtelijke uitspraak reeds gemaakte kosten door Opdrachtnemer wel voor verrekening in aanmerking komen conform de bepalingen van artikel 29.4 van de "Algemene Inkoopvoorwaarden voor ICT-gerelateerde Prestaties"?	Indien aan de in artikel 29.4 van Bijlage E - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT Print en Mailings genoemde voorwaarden is voldaan heeft Opdrachtnemer recht op een vergoeding, zoals in dat artikel en voorgaande leden van artikel 29 is benoemd. Van verrekening is geen sprake, daar ziet artikel 12.5 van EA2023048 Bijlage F - Concept Overeenkomst Print en Mailings V1.0 niet op.
18	EA2023048 Bijlage F - Concept Overeenkomst Print en Mailings V1.0, artikel 9.5	"in een door SVB aangegeven formaat" Is Aanbestedende dienst bereid dit te wijzigen naar "in het door SVB aangeleverde formaat"?	Nee, de SVB is hiertoe niet bereid. Het betreft hier een instructiebevoegdheid van de SVB met betrekking tot het digitale format (i.e. het bestandstype) waarin de betreffende data door Opdrachtnemer moet worden aangeleverd.
19	Interpretatie van termen in beoordelingsmatrix	In de beoordelingsmatrix (pagina 44) wordt "meerdere aspecten" en "enkele aspecten" genoemd. Kunt u verduidelijken of hiermee 2 of meer, 3 of meer, of een andere specifiek aantal wordt bedoeld?	De begrippen 'enkele' en 'meerdere' betekenen allebei 'meer dan twee'. Des te meer aspecten in de beantwoording worden behandeld op de wijze zoals in de beoordelingsmatrix uiteengezet, des te hoger de beoordeling waarschijnlijk zal zijn.
20	Beoordelingsterminologie in document	Op pagina 44 wordt gesteld dat bij een beoordelingswaardering van "goed" het maximale puntenaantal wordt toegekend. Is het juist dat hier "uitstekend" bedoeld wordt in plaats van "goed"?	Dat is correct. Bij een beoordeling 'uitstekend' zal het maximale puntenaantal worden toegekend.
21	Beoordeling door huidige opdrachtnemer	De notitie bij het implementatieplan vermeldt: "De huidige opdrachtnemer dient net als andere deelnemers in te gaan op alle aspecten." Indien de huidige opdrachtnemer op alle gevraagde aspecten ingaat, wordt hiermee voldaan aan deze voorwaarde? Kunnen wij ervan uitgaan dat deze interpretatie correct is?	Uw interpretatie is correct. Indien de huidige Opdrachtnemer ingaat op alle gevraagde aspecten en deze beantwoordt alsof hij een nieuwe leverancier is, wordt voldaan aan de voorwaarde.
22	Knelpunten implementatietraject	Bij de vraag "Welke mogelijke knelpunten ziet u ten aanzien van het implementatietraject en welke beheersmaatregelen neemt u daarbij?" willen wij verduidelijking of deze vraag specifiek betrekking heeft op knelpunten bij de SVB die buiten de directe invloedssfeer van de deelnemer liggen?	In het Beschrijvend Document "Subgunningscriterium 1: Implementatie vanuit de huidige situatie" gaat het voor de te benoemen knelpunten om de punten in het gehele implementatietraject die zowel binnen als buiten de directe invloedssfeer van de deelnemer liggen. Voor de te benoemen beheersmaatregelen gaat het om de knelpunten die binnen de directe invloedssfeer van de deelnemer liggen.
23	Impact implementatiekosten op beoordeling gunningscriteria	Kunt u bevestigen dat de in het prijzenblad opgegeven implementatiekosten geen invloed hebben op de beoordeling van het gunningscriterium SGC-K1 "Implementatie van de huidige situatie"?	Dit kunnen we bevestigen.
24	Beschikbaarheid partijen bij overlappende tenders	Tijdens de marktconsultatie is gevraagd of er parallel andere aanbestedingen zouden plaatsvinden. Gezien de herpublicatie van een grote tender met een deadline eind januari, wat de beschikbaarheid van diverse partijen kan beïnvloeden, verzoeken wij u de deadline van inschrijving met twee weken te verruimen, zodat alle partijen voldoende tijd hebben om een kwalitatieve inschrijving te doen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Het is helaas niet mogelijk de deadline te verruimen, omdat er rekening gehouden moet worden met een planning en projectdeadlines.

25	Bijlage L Productoverzicht reguliere mailings	De aantallen in het prijzenblad corresponderen niet met de aantallen in de door u benoemde reguliere mailings. De aantallen die zijn vermeld bij de reguliere mailings moeten waarschijnlijk nog verhoogd worden met aantallen van indicentele of spoedmailings. Hiermee zijn hogere aantallen verklaard, de lagere aantallen in het prijzenblad versus de aantallen in de bijlage kunnen wij niet verklaren. Kunt u dit toelichten?	De aantallen in Bijlage C - Prijzenblad Print en Mailings V1.0 zijn indicatieve aantallen en hebben als doel om de prijzen van inschrijvers te kunnen beoordelen (subgunningscriterium prijs). De meest actuele raming is te vinden op bladzijde 14 van het Beschrijvend Document. De som van de aantallen van de afzonderlijke producten uit bijlage L – Productoverzicht reguliere Mailings versie 13-07-2023 kan hiervan afwijken. (Zie tevens vraag 28).
26	Bijlage L Productoverzicht reguliere mailings	Kunt u bevestigen dat, waar een specificatie staat vermeld, deze selectief geprint en gecouverteerd moet worden op basis van een door u opgenomen parameter in het bestand?	De in Bijlage L Productoverzicht reguliere Mailings versie 13-07-2023 vermelde specificaties moeten afhankelijk van de beschrijving in het draaiboek van een mailing en de opgenomen parameters in het bestand geprint en gecouverteerd worden.
27	Bijlage L Productoverzicht reguliere mailings	Kunt u bevestigen dat, waar u een leaflet vermeld, deze niet gepersonaliseerd is en bij alle uitingen bijgevoegd wordt?	De in Bijlage L Productoverzicht reguliere Mailings versie 13-07-2023 vermelde leaflets zijn niet gepersonaliseerd en worden conform het draaiboek van een mailing bijgevoegd bij alle uitingen van een bepaald bestand. Er zijn Mailings waarbij er verschillende bestanden zijn met per bestand een andere leaflet.
28	Bijlage L Productoverzicht reguliere mailings	In de specificatie is bij de jaaropgaven vermeld dat deze dubbelzijdig in kleur (4/4) geprint moeten worden. De hierbij vermelde aantallen corresponderen niet met de in het prijzenblad benoemde aantallen (vermeld onder nummer 9). Kunt u het verschil in aantallen toelichten?	De aantallen in Bijlage C - Prijzenblad Print en Mailings V1.0 zijn indicatieve aantallen en hebben als doel om de prijzen van inschrijvers te kunnen beoordelen (subgunningscriterium prijs). De meest actuele raming is te vinden op bladzijde 14 van het Beschrijvend Document. De som van de aantallen van de afzonderlijke producten uit bijlage L – Productoverzicht reguliere Mailings versie 13-07-2023 kan hiervan afwijken. (Zie ook vraag 25.)
29	Bijlage L Productoverzicht reguliere mailings	Wanneer de in de bijlage vermelde aantallen de totalen betreft (fysiek en Berichtenbox) kunt u aangeven welk percentage gemiddeld in mindering gebracht moet worden op de door u vermelde aantallen om te komen tot het aantal fysiek te verwerken uitingen?	Het percentage fysieke verwerkingen is ingeschat op gemiddeld 61% in 2025 en loopt terug naar gemiddeld 47% in 2031. De afname van de aantallen fysieke verwerkingen wordt veroorzaakt door het toenemende gebruik van de Berichtenbox. Per soort mailing is het percentage fysiek / Berichtenbox verschillend.
30	Bijlage L Productoverzicht reguliere mailings	Kunt u aangeven of de door u opgenomen aantallen in de bijlage, de aantallen zijn die fysiek verwerkt moeten worden en dat hier de digitale uitingen niet inzitten?	De aantallen opgenomen in Bijlage L - Productoverzicht reguliere Mailings versie 13-07-2023 zijn gemiddelden op jaarbasis die fysiek verwerkt moeten worden. Zie tevens vraag 25 en 28.
31	Bijlage L Productoverzicht reguliere mailings	U geeft als gewicht van de mailig op 65 gram. In de specificatie wordt gesproken over het printen van een brief en het bijvoegen van een leaflet. Uitgaande van deze twee uitingen komen wij op een ander gewicht uit dan vermeld. Kunt u benoemen welke bijlagen bijdragen aan het door u opgegeven gewicht?	Het gewicht (65 gram) van deze mailing blijkt onjuist. De leaflet kent inmiddels een aangepaste minder zware versie. Totaal gewicht van de mailing is nu circa 30 gram.
32	Bijlage L Productoverzicht reguliere mailings	Wij verzoeken u een geanonimiseerd voorbeeld van dit formulier te voegen bij de aanbestedingsdocumenten. In de specificatie geeft u aan dat er een foto geprint moet worden op de formulieren. Voor het correct bepalen van de inktbezetting is een voorbeeld essentieel.	De specificatie is niet (meer) juist. In het huidige formulier wordt geen foto meer geprint.
33	Bijlage H SLA Print en Mailings	In de SLA benoemt u een foutmarge voor het aantal mailpacks (fysiek en digitaal). Mogen wij aannemen dat onder digitaal verstaan wordt het terugleveren van PDF bestanden ten behoeve van uw DMS of de Berichtenbox?	In Bijlage H SLA Print en Mailings V1.0 wordt bij 3.2 onder digitaal verstaan het terugleveren van PDF bestanden ten behoeve van DMS en/of de Berichtenbox.
34	Bijlage N Procesbeschrijving Print en Mailings	Kunt u aangeven of u zorgt voor afstemming met het postbedrijf van de jaarplanning of dient dit door opdrachtnemer te worden afgestemd?	De afstemming van de jaarplanning met de verzendorganisatie (postbedrijf) dient in beginsel plaats te vinden via opdrachtnemer.
35	Bijlage N Procesbeschrijving Print en Mailings	Kunt u aangeven aan wat u in de bestandsnaam (of metadata) wilt ontvangen bij teruglevering van de PDF bestanden om de documenten in te lezen in uw applicatie?	Voor de teruglevering van PDF bestanden in Bijlage N Procesbeschrijving Print en Mailings wordt in het draaiboek van een mailing beschreven wat de Opdrachtgever in de bestandsnaam wil ontvangen. In de bestandsnaam moet terugkomen de naam van de wet, BSN of dossiernummer van de klant, de datum, N (Nederland) of B (Buitenland) en een volgnummer (in geval van meer zip files).

36	Bijlage N Procesbeschrijving Print en Mailings	Kunt u aangeven of de te verwerken poststukken altijd op basis van partijenpost, gemengde post of losse post aangeboden moeten worden?	De poststukken worden aangeboden op basis van de afspraken met huidige verzendorganisatie.
37	Bijlage N Procesbeschrijving Print en Mailings	Kunt u benoemen of u in de toekomst gebruik wenst te maken van de Track en Check codering op poststukken in plaats van de kix-codering?	Momenteel wordt er geen gebruik van de Track en Check-codering op poststukken, maar er kan niet worden uitgesloten dat dit in de toekomst mogelijk wordt overwogen onderdeel wordt van de Opdracht.
38	Prijzenblad	Kunt u aangeven voor welke opdrachten u geen terugmelding verwerkingsbestand wenst te ontvangen, en of u dit per opdracht kenbaar maakt in de procesbeschrijving Print en Mailings.	Terugmelding verwerkingsbestand in Bijlage C – Prijzenblad Print en Mailings V1.0 heeft uitsluitend betrekking op uitwijk printwerk van de centrale postkamer.
39	Prijzenblad	Kunt u toelichten wat u verstaat onder een extra klantgroep?	Indien er sprake is van een extra klantgroep zijn er binnen de mailing meerdere briefvarianten. Iedere klantgroep ontvangt de briefvariant die op hem van toepassing is.
40	Prijzenblad	Kunt u aangeven hoeveel en welke talen gebruikt worden door opdrachtgever in de communicatie naar haar klanten?	De in Bijlage C - Prijzenblad Print en Mailings V1.0 genoemde talen betreffen er acht (8). Namelijk: Duits, Engels, Frans, Italiaans, Portugees, Pools, Spaans en Turks.
41	Prijzenblad	Kunt u benoemen waarom u een vouwperforatie in de eerste slag van de geprinte A3 formulieren wilt hebben? Heeft dit als doel om de vouw te optimaliseren of is dit voor het gemak voor de ontvanger om bijvoorbeeld een deel van het document te retourneren?	Op dit moment wordt er ten aanzien van de huidige mailings geen gebruik gemaakt van vouwperforaties, maar wij sluiten niet uit dat hier bij eenmalige mailings in de toekomst gebruik van gemaakt gaat worden. Een vouwperforatie dient voor het gemak van de ontvanger.
42	Bijlage N Procesbeschrijving Print en Mailings	Kunt u aangeven of PostNL het enige postbedrijf is waar opdrachtgever gebruikt van maakt?	Het in Bijlage N Procesbeschrijving Print en Mailings genoemde postbedrijf is op dit moment uitsluitend PostNL. Deze dienstverlening is tot stand gekomen via de Rijksbrede aanbesteding. Bij een nieuwe Rijksbrede aanbesteding is het mogelijk dat een ander postbedrijf de opdracht wordt gegund.
43	Bijlage N Procesbeschrijving Print en Mailings	U geeft aan dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor voldoende voorraden om onder andere incidentele mailings te realiseren. Wij gaan ervan uit dat opdrachtgever verantwoordelijk is voor het tijdig aanleveren van materialen die sec voor een incidentele mailing gebruikt moeten worden en opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het voorraadbeheer van gangbare artikelen.	Deze aanname is juist. Bij een incidentele mailing wordt door de Opdrachtgever tijdig de benodigde enveloppen voor de incidentele mailing geleverd. Opdrachtnemer dient voor de gangbare artikelen, zoals het benodigde witte papier, te zorgen.
44	Programma van Eisen	U benoemt dat opdrachtnemer in staat moet zijn om aangeleverde documenten te verrijken met bijvoorbeeld een handtekening, QR code of logo. Mogen wij aannemen dat dit alleen van toepassing is op documenten die door opdrachtnemer opgemaakt moeten worden (en niet van toepassing is op door u opgemaakte printbestanden)?	Deze aanname is juist. Het verrijken met bijvoorbeeld een handtekening, QR code of logo is alleen van toepassing op documenten die door Opdrachtnemer opgemaakt moeten worden.
45	Beschrijvend document	U geeft bij de derde kerncompetentie aan dat deelnemer ervaring moet hebben met het uploaden van mailings naar een veilige Berichtenbox. Bedoelt u hiermee de Berichtenbox Mijnoverheid of uw kluis (aangezien u zelf documenten plaatst in de Berichtenbox MijnOverheid)?	Deze kerncompetentie komt te vervallen. De wijziging zal worden gerectificeerd via TenderNed middels de daarvoor bestemde manier.
46	Beschrijvend document, paragraaf 5.4.1	Bij kerncompetentie 1 dient inschrijver onder meer aan te tonen dat zij ervaring heeft met het handmatig inpakken van minimaal 1 miljoen mailpacks per jaar. Voor het inpakken van een dergelijk volume is het efficiënter en aanzienlijk minder fout gevoelig, om de mailpacks geheel machinaal te verwerken. Inschrijver verzoekt dan ook om de zinsnede "handmatig inpakken" te laten vervallen.	De SVB zal de zinsnede "handmatig inpakken" niet laten vervallen, maar als volgt wijzigen: "(Handmatig) inpakken". De wijziging zal worden gerectificeerd via TenderNed middels de daarvoor bestemde manier.
47	Prijzenblad	Om een goed beeld te kunnen vormen voor de bepaling van de prijs voor Bestandsverwerking batchomvang (inclusief 1 taal en 1 klantgroep), verzoeken wij u een voorbeeld aanlevering (briefteksten) en eindproduct hiervan aan te leveren.	De Aanbestedende Dienst is van mening dat de Inschrijver deze informatie niet nodig heeft om een goede inschrijving te doen. Om een goed beeld te krijgen verwijzen wij naar Bijlage L – Productoverzicht reguliere Mailings versie 13-07-2023.
48	Bijlage L - Productoverzicht reguliere Mailings	Indien de AOW-04: Mailing Jaaropgaven Binnenland is er sprake van een leaflet FC door u wordt bijgeleverd, waar dient het couverteren hiervan in het prijzenblad ingegeven te worden?	De leaflet FC is onderdeel van het tarief. Het is aan deelnemer zelf te bepalen waar in Bijlage C – Prijzenblad Print en Mailings V1.0 en in welk onderdeel dit wordt toegevoegd/ ingegeven.

49	Bijlage L - Productoverzicht reguliere Mailings	In de AOW-04: Mailing Jaaropgaven Binnenland is er sprake van een leaflet FC, wordt deze door u aangeleverd of dient deze door ons geprint te worden?	Zie het antwoord bij vraag 48. De leaflet FC wordt niet als onderdeel van de AOW-04: Mailing Jaaropgaven binnenland aangeleverd. Hierdoor valt de leaflet buiten de scope van deze aanbesteding. De SVB draagt er zorg voor dat de leaflet bij Opdrachtnemer wordt geleverd.
50	Prijzenblad	Kunt u aangeven wat er bedoeld wordt met: vouwperforatie in 1e slag	Een vouwperforatie in 1 ^e slag dient voor het gemak van de ontvanger, bijvoorbeeld indien deze een deel van het formulier dient te retourneren.
51	Prijzenblad	Wat bedoelt de aanbestedende dienst exact met de post "Extra taal"?	"Extra Taal" is van toepassing als naast Nederlands ook één of meerdere andere talen gebruikt wordt in een mailing.
52	Prijzenblad	Om de prijzen voor de aanbestedende dienst meer transparant te maken en daarmee beter te kunnen vergelijken, verzoekt inschrijver een aparte prijsregel toe te voegen voor de jaarlijkse kosten van de online klantomgeving.	Aan dit verzoek wordt niet voldaan. De SVB vraagt om eventuele jaarlijkse kosten van de online klantomgeving te verwerken in de inschrijvingsprijzen van Bijlage C – Prijzenblad Print en Mailings V1.0.
53	Voorbeelduitingen	Inschrijver verzoekt een de aanbestedende dienst een voorbeeld van de uitingen te verstrekken van punt 4 tot en met 11 uit het prijzenblad, teneinde onder andere de inktdekking te kunnen bepalen en daarmee een goede prijs te kunnen opgeven	De SVB legt dit niet vooraf vast. In het algemeen kan de SVB aangeven dat er drie typen uitingen zijn. In het kader van de inktdekking zijn volgende twee van belang: 1. Een brief met het logo van de SVB in kleur. 2. Formulieren met meerdere kleurvlakken. Voorbeelden van uitingen worden met de publicatie van deze Nota verstrekt. Dit zijn slechts voorbeelden, de precieze opzet van de uitingen kunnen in de praktijk afwijken van deze voorbeelden.
54	PvE, eis 10	De aanbestedende dienst stelt hier dat het printen "losbladig, ketting of rol afdrukken" betreft. Voor de tarieven in het prijzenblad maakt het een groot verschil van welke van de genoemde opties er gebruikt gemaakt wordt. Inschrijver verzoekt u daarom aan te geven in het prijzenblad per relevante prijzen van welke optie er gebruikt gemaakt wordt.	De SVB schrijft dit niet voor. Het is aan Deelnemer om hierin een kostenafweging te maken, waarbij de kwaliteit gehandhaafd blijft.
55	Beschrijvend document paragraf 2.3.2	Klopt onze aanname dat bij de initiële implementatie, ook direct de implementatie, en kosten, voor de Uitwijkmogelijkheid Postkamer moet worden meegenomen?	Ja, deze aanname klopt.
56	Beschrijvend document paragraf 5.10	De aanbestedende dienst geeft aan dat "Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan kan de SVB tot herberekening over gaan". Uit het woord 'kan' blijkt dat de SVB hiertoe niet gehouden is. Aan de hand van welke objectieve criteria wordt bepaalde of er wel of niet wordt overgegaan tot herberekening?	Het woord 'kan' zal worden vervangen door 'zal', waarmee de SVB dus gehouden is om een herberekening toe te passen indien de situatie zich voordoet. De nieuwe zin (met de wijziging vetgedrukt) wordt dan: "Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan zal de SVB tot herberekening over gaan."
57	Beschrijvend document paragraf 5.8	Om uw uitvraag Invulling van communicatie en samenwerking volledig te kunnen beantwoorden verzoeken wij u om het aantal pagina's te verhogen van twee naar vier. Indien u niet akkoord bent ontvangen wij graag uw motivatie.	De SVB gaat niet akkoord met uw voorstel. Het gestelde maximum aantal pagina's is in optiek van de SVB voldoende om een duidelijk, volledig en concreet antwoord te geven.
58	Beschrijvend document paragraf 5.8	Om uw uitvraag Uitvoering van de dienstverlening en flexibiliteit volledig te kunnen beantwoorden verzoeken wij u om het aantal pagina's te verhogen van drie naar vijf. Indien u niet akkoord bent ontvangen wij graag uw motivatie.	Zie het antwoord op vraag 57.
59	Beschrijvend document paragraf 5.8	Inschrijver verzoekt dat zij aan de beantwoording van het subgunningscriterium 'Implementatieplan vanuit de huidige situatie' een bijlage van maximaal 1 A4 mag toevoegen met daarin de detailplanning (een afbeelding) van de implementatie, en dat deze bijlage niet meetelt in het maximum aantal pagina's. Deze bijlage vergroot de leesbaarheid van het document aanzienlijk.	Zie het antwoord op vraag 57.
60	Beschrijvend document paragraf 5.8	Om uw uitvraag Implementatieplan vanuit de huidige situatie volledig te kunnen beantwoorden verzoeken wij u om het aantal pagina's te verhogen van drie naar vijf. Indien u niet akkoord bent ontvangen wij graag uw motivatie.	Zie het antwoord op vraag 57.

61	Beschrijvend document, paragraaf 2.6.3	Indien de aanbestedende dienst gedurende looptijd van de overeenkomst overstapt naar COMMA kan dit grote implicaties, met bijkomende kosten, hebben voor de werkprocessen tussen de aanbestedende diens en opdrachtnemer. Klopt onze aannahme dat deze extra kosten in dat geval doorbelast mogen worden aan de aanbestedende dienst.	Indien de SVB tijdens de looptijd van de overeenkomst overstapt naar COMMA, kunnen de hiermee gepaard gaande kosten worden doorbelast, mits deze marktconform zijn. De opdrachtnemer dient deze optie aan te bieden. Zodra de herzieningsclausule wordt ingeroepen, treden partijen in overleg om afspraken te maken over de kosten en overige voorwaarden. Het uitgangspunt hierbij is om in redelijkheid tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.
62	Beschrijvend document, paragraaf 2.3.5	In paragraaf 2.3.5 staat dat briefpapier buiten de scope van de opdracht valt, echter in paragraaf 2.3.4 staat dat opdrachtnemer onder andere zorg dient te dragen voor blanco papier en het drukken en/of printen van logo papier. Dit lijkt tegenstrijdig met elkaar. Graag uw uitleg.	De SVB begrijpt dat de betreffende zinsnede verwarring kan wekken. Bedoeld wordt dat de Opdrachtnemer het door de SVB aangeleverde template (met inbegrip van logo) kan printen op daarvoor bestemd papier. In de uitzonderlijke situatie(s) dat Opdrachtnemer wordt gevraagd om op voorbedrukt briefpapier (waarop het logo van de SVB al is afgebeeld) te printen dan zorgt de SVB dat dit briefpapier wordt aangeleverd bij de Opdrachtnemer.
63	Programma van Eisen - PVE-5	De uitvoering van de Opdracht wordt onder beheer en ten kantore van de Opdrachtnemer in Nederland uitgevoerd. Kunnen bepaalde onderdelen van de opdracht, in Vlaanderen worden uitgevoerd, net over de grens van Nederland? Hier worden namelijk reeds voor andere Nederlandse klanten soortgelijke mailings verzorgd die in één of meer dagelijkse leveringen bij PostNL worden gebracht.	Onderdelen van de opdracht mogen, net over de grens van Nederland worden uitgevoerd. Omdat de SVB gebruikt maakt van de verzendorganisatie op basis van de Rijksbrede aanbesteding, dient de dienstverlening in alle gevallen hierop te worden afgestemd. Hiermee wordt de eis aangepast. De eis wordt als volgt: De uitvoering van de Opdracht wordt onder beheer en ten kantore van de Opdrachtnemer in Nederland uitgevoerd. Van tevoren afgestemde onderdelen mogen over de grens van Nederland worden uitgevoerd.
64	Beschrijvend Document - COMMA	Welke voorwaarden gelden er voor opdrachtnemers met betrekking tot toegang tot en gebruik van uw COMMA-platform en andere interne systemen van de SVB tijdens de uitvoering van de opdracht?	De exacte specificaties met betrekking tot toegang tot en gebruik van het platform en andere interne systemen zijn op dit moment nog niet bekend. Daarom is dit onderwerp opgenomen in de herzieningsclausule. Wanneer deze clausule wordt ingeroepen, zullen de details worden verstrekt. Wat op dit moment bekend is, staat beschreven in de clausule.
65	Beschrijvend document - Samenwerking met COMMA	- Kunt u aangeven welke eisen en mogelijkheden er zijn voor samenwerking tussen het team van de opdrachtgever en de opdrachtnemer in het kader van uw COMMA-systeem? - Zijn er specifieke voorkeuren of verplichtingen met betrekking tot de locatie waar configuratiewerkzaamheden worden uitgevoerd? - Kan een hybride model (deels remote, deels op locatie) worden toegepast indien dit efficiënter is?	Zie het antwoord op vraag 64.
66	Beschrijvend document - 2.6 Templates	De SVB geeft aan dat nieuwe templates tijdens het contract naar het COMMA-platform gemigreerd moeten worden. - Kunt u toelichten welke beperkingen er momenteel zijn in het COMMA-platform die verhinderen dat deze templates direct operationeel zijn? - Zijn er specifieke technische, organisatorische of andere factoren die hierbij een rol spelen?	Zie het antwoord op vraag 64.
67	Beschrijvend Document - Hoofdstuk 5 Beoordeling inschrijvingen	Uw methode lijkt wat tegenstrijdig. De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. Dat neemt niet weg dat de beoordelingscommissie bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen. Vraag 1: Hoe wordt de objectiviteit gewaarborgd bij het meenemen van waarnemingen uit andere Inschrijvingen?	Bij het kwalitatieve gedeelte worden alle inschrijvers op hun eigen merites beoordeeld, dus op hun eigen inschrijving. Dit is een absolute beoordeling. Desondanks kunnen wij nooit volledig uitsluiten dat de beoordeling van de andere inschrijvingen toch een kleine invloed heeft op de beoordeling van uw inschrijving. De beoordelaars zijn mensen, en bij daarbij is enige vorm van subjectief oordelen nooit volledig uit te sluiten.

		Vraag 2: Het is niet duidelijk hoe "rekening houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen" in de praktijk wordt toegepast. Betekent dit dat een innovatieve oplossing elders de lat hoger legt? Of wordt alleen gekeken naar algemene trends? Vraag 3: Kunt u voorbeelden geven van hoe inzichten uit andere Inschrijvingen de beoordeling beïnvloeden, zodat Deelnemers begrijpen hoe dit binnen de absolute beoordeling valt?	Onze beoordelingssystematiek is zo ingericht dat de beoordeling zo objectief mogelijk plaats zal vinden.
68	Beschrijvend Document - paragraaf 5.9.1 - Maatstaf en Waardering	In paragraaf 5.9.1 wordt een beoordelingsmaatstaf beschreven met elementen als volledig, relevant, concreet, effectief en toetsbaar. Deze elementen lijken echter niet direct gekoppeld te zijn aan de waarderingstabel met scores (uitstekend, goed, voldoende, etc.). Kunt u verduidelijken hoe deze beoordelingsmaatstaf wordt toegepast in de praktijk en hoe de mate van bijvoorbeeld volledigheid of toetsbaarheid vertaald wordt naar een specifieke waardering, zoals een score van 6, 8 of 10? Daarnaast vragen wij of de beoordelingscommissie een vast scoringsmechanisme hanteert waarmee de vijf elementen uit de beoordelingsmaatstaf uniform worden beoordeeld. Als dit mechanisme beschikbaar is, verzoeken wij om een toelichting of voorbeeld.	De elementen zoals volledigheid, relevantie, concreetheid, effectiviteit en toetsbaarheid worden in de praktijk gebruikt als kwalitatieve richtlijnen bij het beoordelen van uw inschrijving. Elk element fungeert als een dimensie om de kwaliteit van het antwoord of de oplossing te evalueren. De beoordelingscommissie weegt de mate waarin een inzending voldoet aan elk element en vormt op basis daarvan een totaaloordeel dat in een score wordt vertaald. Bijvoorbeeld: • De mate van volledigheid wordt beoordeeld aan de hand van hoe goed de inzending alle gevraagde onderdelen behandelt. • Toetsbaarheid wordt beoordeeld op de mate waarin de voorgestelde oplossing of bewering in de praktijk verifieerbaar is. De waarderingstabel (bijvoorbeeld met scores als "uitstekend", "goed", "voldoende", etc.) dient als een vertaling van het kwalitatieve oordeel naar een kwantitatieve score. De beoordelingscommissie maakt gebruik van een scoringsmechanisme om zoveel mogelijk de uniformiteit en daarmee de objectiviteit te waarborgen.
69	Beschrijvend Document - paragraaf 5.9.1	In paragraaf 5.9.1 wordt vermeld dat bij de waardering 'goed' het maximale puntenaantal wordt toegekend. Kunnen wij hieruit concluderen dat een waardering van 'uitstekend' geen extra punten oplevert ten opzichte van 'goed'? Zo ja, kunt u toelichten welke functionele waarde een 'uitstekend'-waardering heeft binnen het beoordelingsproces?	Uw conclusie is onjuist. Zie het antwoord op vraag 20.
70	Beschrijvend Document	Bedoelt u met PDF ook PDF UA en moet dit in de implementatie worden meegenomen?	Ja, hiermee wordt ook PDF UA bedoeld. Van Opdrachtnemer verwachten wij dat zij met alle formats van PDF werken, dus ook PDF UA.