

Bijlage 7 - Programma van Eisen

Raamovereenkomst digitale communicatiediensten 2025-2029

1. Inschrijvingseisen

1	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek; prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht worden ontleend.
1.2	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst geschiedt in de Nederlandse taal. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
1.3	De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
1.4	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
1.5	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
1.6	Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst. Deze toestemming geldt niet met betrekking tot P.E.6.
1.7	Inschrijver gaat akkoord met een implementatie periode van maximaal 6 weken.

2. Dienstverlening

2.1	De klantenservice dient rechtstreeks en via één telefoonnummer bereikbaar te zijn voor Aanbestedende dienst.
2.2	Inschrijver beheerst het volledige proces voor de dagelijkse producties en heeft voldoende capaciteit om op elke werkdag een variabele productie aan correspondentie tijdig te printen, couverteren en te verzenden, waaronder digitale communicatie naar de burgers via MijnOverheid.
2.3	Ingeval updates, upgrades en versies leiden tot wijzigingen in koppelvlakken en datamodellen dan treedt Inschrijver vooraf direct in contact met Aanbestedende dienst en stemt in overleg met de beheerder(s) van Aanbestedende dienst af welke wijzigingen doorgevoerd gaan worden en op welk moment dat plaats gaat vinden.
2.4	Inschrijver stelt alle algemene documentatie en (klant) ondersteuning minimaal digitaal en kosteloos beschikbaar aan aanbestedende dienst. Op verzoek van aanbestedende dienst stelt Inschrijver kosteloos handleidingen beschikbaar voor het doorlopen van bepaalde handelingen en gebruik van bepaalde functionaliteiten. Alle algemene documentatie en ondersteuning die door Inschrijver is/ wordt opgesteld is in de Nederlandse taal. Alle algemene documentatie en ondersteuning niet opgesteld door Inschrijver dient in de Nederlandse en/of Engelse taal zijn.
2.5	Inschrijver beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt Inschrijver een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal zeven (7) werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de

	ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht. In de afhandeling dient de Inschrijver te beschrijven: • Een feitelijke inhoudelijk weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht; • Verbetermaatregel(en); De Inschrijver verschaft op aangeven van de Aanbestedende dienst een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de Aanbestedende dienst.
2.6	Jaarlijks overleg Op locatie en aangeven van Aanbestedende dienst vindt jaarlijks een evaluatieoverleg plaats. Dit gesprek vindt plaats op strategisch niveau, waarbij afdelingshoofden van de pilot-afdeling in overleg treden met de directie, afgevaardigde van inschrijver. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • De geboden kwaliteit van dienstverlening door Inschrijver; • Onderlinge samenwerking en knelpunten in de uitvoering van de Opdracht; • Ontwikkelingen op het gebied bij Aanbestedende dienst; • Ontwikkelingen binnen organisatie inschrijver; • Vooruitkijken naar komend begrotingsjaar. Hiervan wordt een verslag gemaakt door de inschrijver. Periodieke overleggen Periodiek vindt een overleg plaats tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst. Dit overleg vindt plaats op tactisch niveau. De relatiebeheerder/accountmanager van Inschrijver treedt in overleg met afgevaardigden van Aanbestedende dienst. Naast een aantal terugkerende onderwerpen wordt de samenwerking van het lopende kalenderjaar besproken. Voorafgaand aan dit overleg levert inschrijver tijdig de benodigde documentatie aan. De documentatie bevat op z'n minst de volgende onderdelen: • Huidige stand van zaken rondom beheer en verwerking van fysieke en digitale (post)stukken; • Voortgang in relatie tot de uitstaande planning; • Beoordeling geleverde kwaliteit; • Historie klachten/meldingen en oplossingen; • Verantwoording ontvangen facturen en verrichte betalingen; • Voorraadbeheer. Van deze bijeenkomst maakt Inschrijver een gespreksverslag.

3. Verwerking

	<i>Aanleverformaten en verwerkingstijden</i>
3.1	In applicatie gebonden format, momenteel GIT Aanslagen, aanmaningen, dwangbevelen, herinneringen, privaat en publiekrechtelijke facturen, bevestiging van ontvangst, verminderingen (Belastingen) worden aangeleverd in een applicatie gebonden format, momenteel Gouw Informatie Technologie-formaat (GIT-bestanden), zie ook nadere toelichting en voorbeelden in Annex XI GIT. In PDF Uitspraak brieven, taxatieverslagen en informatie brieven en andere dagelijkse post worden aangeleverd in pdf formaat. Op verzoek kunnen wij een voorbeeld van een poststuk toesturen. Inschrijver moet in staat zijn de in deze bestanden aangeleverde informatie correct in te lezen en te verzamelen en middels de daarvoor bedoelde/afgesproken templates en/of

	sjablonen om te zetten in de gevraagde poststukken. (bijvoorbeeld mee te zenden antwoordenveloppen en bijlagen, herkennen pagina eindes, etc)
3.2	Belastingen Op basis van de aangeleverde GIT-bestanden (Belastingen) verwerkt Inschrijver met een maximale productietijd van twee (2) werkdagen (oplagen <5000). Aanlevering GIT-Bestand Gemeente: • Terug levering van Inschrijver (binnen 2 werkdagen) • Goedkeuring of afwijzing gemeente (binnen 2 werkdagen) ○ Na goedkeuring gemeente verwerking binnen 1 werkdag. ○ Na afwijzing van het bestand levert inschrijver binnen 1 werkdag nieuw bestand aan (met uitzondering van aanmaningen en dwangbevelen deze binnen 1 werkdag).
3.3	Dagpost Indien nieuw kenmerk (vb. wijziging folder/bijlage) wordt toegekend, geldt hiervoor ook bovenstaand proces.
3.4	Op basis van de aangeleverde GIT-bestanden (Belastingen) geldt bij grote oplagen (> 5000 productie) een maximale Productietijd van vijf (5) werkdagen. Aanlevering GIT-Bestand Gemeente • Terug levering van inschrijver (binnen 2 werkdagen) • Goedkeuring of afwijzing gemeente (binnen 1 werkdag) ○ Na goedkeuring gemeente verwerking binnen 1 werkdag. ○ Na afwijzing van het bestand levert inschrijver binnen 1 werkdag nieuw bestand aan. (met uitzondering van aanmaningen en dwangbevelen deze binnen 1 werkdag)
3.5	De data voor de overige bulkzendingen zal in Excel of CSV-format of pdf worden aangeleverd.
	<i>Printproeven en kwaliteitscontrole</i>
3.6	Printproeven van bulkzendingen en dagpost dienen binnen een (1) werkdag na ontvangst van de bulkdata door Inschrijver ter beoordeling aan de Aanbestedende dienst worden aangeboden. Printproeven dienen dermate representatief te zijn voor de betreffende bulkzending dat daarmee een afdoende beoordeling van de kwaliteit van de hele bulkzending mogelijk is. Het goedkeuringsproces voor printproeven valt binnen de Productietijd.
3.7	Dagpost heeft een maximale Productietijd van een (1) werkdag. Indien Aanbestedende dienst voor 14:00 een bestand met Dagpost aan Inschrijver aanbiedt, dan wordt dat bestand nog diezelfde dag verwerkt, wat betekent dat de Productietijd wordt beperkt tot de nog resterende uren van die werkdag. (hieronder vallen ook aanmaningen en dwangbevelen)
3.8	Indien dit door Aanbestedende dienst per documentsoort of per bulkzending is aangegeven bepaalt Inschrijver de manier van afleveren per Ontvanger gebaseerd op de door Ontvanger op Mijn Overheid aangegeven voorkeur (actualiteit <= 1 dag) voor het ontvangen van post van de betreffende gemeente. Inschrijver raadpleegt hiervoor zelf Mijn Overheid voor elke Ontvanger, per gemeente.
3.9	Ten behoeve van het aanleveren van berichten in de Berichtenbox namens de 4 betreffende gemeenten Veere, Schouwen-Duiveland, Middelburg en Vlissingen regelt Inschrijver de hiervoor de benodigde aansluitingen op Mijn Overheid binnen haar aanbieding. Inschrijver gaat mee met nieuwe ontwikkelingen binnen Mijn Overheid en houdt de gemeente hiervan op de hoogte.
3.10	Wanneer naar oordeel van de Aanbestedende dienst een wijziging daar aanleiding toe geeft verzorgt Inschrijver minimaal twee testberichten via Mijn Overheid waarmee het resultaat van de gewijzigde situatie beoordeeld kan worden. Aanbestedende dienst levert hiervoor de test BSN's aan.
3.11	Aanbestedende dienst wil de mogelijkheid hebben om berichten aan MijnOverheid.nl ook 's avonds en in het weekend te versturen. Inschrijver maakt dit mogelijk, zorgt voor monitoring en zo nodig correctieve actie bij problemen.

3.12	Inschrijver doet direct na constatering terugmelding aan Aanbestedende dienst van die berichten en bijbehorende BSN-nummers die niet door de validatie van Logius komen en daardoor niet verzonden worden.
3.13	Indien een bulkzending vanuit Belastingen poststukken bevat die t.b.v. verschillende gemeenten in het verzorgingsgebied (dit is onafhankelijk van het adres van de Ontvanger) van Belastingen zijn aangemaakt, maakt Inschrijver het mogelijk dat Aanbestedende dienst per gemeente de aflevering kan afroepen.
3.14	Inschrijver verzorgt een passend versiebeheer van de aangeboden printproeven.
3.15	De uiteindelijk te printen documenten zijn conform de door de Aanbestedende dienst goedgekeurde printproeven.
	<i>Digitale verwerking, archivering, e-diensten</i>
3.16	Inschrijver rapporteert digitaal aan Aanbestedende dienst per documentsoort voordat het wordt klaargezet voor transport.
3.17	Inschrijver moet in staat zijn om na het aanleveren van de GIT-bestanden t.b.v. Belastingen en dagpost bestanden achteraf bepaalde documenten te verwijderen op basis van aangeleverde unieke gegevens.
3.18	Inschrijver moet in staat zijn om zonder extra kosten uit het bestand gegevens te filteren en te verwijderen zonder dat deze worden geprint dan wel verstuurd (bijvoorbeeld AVG gerelateerde gegevens, aanslagbiljetnummers of subjectnummers).
3.19	Ten aanzien van de feitelijke afleverdatum van Poststukken voor belastingen bij Ontvanger geldt het volgende: • Aanslagen moeten uiterlijk op de datum van de dagtekening bij Ontvanger worden afgeleverd. Matdatum <= dagtekening. • Aanmaningen en dwangbevelen moeten exact op de datum van de dagtekening bij de Ontvanger worden afgeleverd. Matdatum = dagtekening. • Uitspraken en ontvangstbevestigingen (BVO's) moeten uiterlijk op de datum van de dagtekening bij de Ontvanger worden afgeleverd. Matdatum <= dagtekening.
3.20	Inschrijver moet in staat zijn om op verzoek van Aanbestedende dienst betaalverzoeken (bijv. iDEAL) te koppelen middels QR code aan de uitgaande poststukken, zowel voor de fysieke als digitale poststukken. Bij ingang van de Overeenkomst moet Inschrijver deze dienstverlening met bijbehorende koppelingen en werkzaamheden bij aanvang van de Overeenkomst werkzaam kunnen aanbieden.
3.21	Inschrijver moet in staat zijn om op verzoek van Aanbestedende dienst E-mandaat (AIC verzoeken) te koppelen middels QR code aan de uitgaande poststukken, zowel voor de fysieke als digitale poststukken. Bij ingang van de Overeenkomst moet Inschrijver deze dienstverlening met bijbehorende koppelingen en werkzaamheden bij aanvang van de Overeenkomst werkzaam kunnen aanbieden.
3.22	Inschrijver moet in staat zijn om alle uitgaande poststukken zowel fysieke als digitale poststukken op te slaan in een digitaal archief, die per gemeente, per subject, per adres is terug te vinden in het digitale klantportaal.
3.23	Inschrijver is in staat om binnen 1 jaar facturen/aanslagen aan te leveren in UBL formaat en deze via E-connect aan te leveren aan Peppol dan wel via e-mail te verzenden.
3.24	Indien de regels niet op het template past dienen de regels op een afgesproken vervolgblad te worden geplaatst die genummerd kunnen worden.
3.25	Inschrijver moet in staat zijn om geautomatiseerd de afgegeven e-mandaat machtigingen terug te leveren aan GOUW IT of gelijkwaardige belastingsoftware.
3.26	Inschrijver beschikt over mogelijkheid tot Pingl betalingen en om geautomatiseerd betalingsopdracht te sturen aan mensen met een betalingsachterstand of betalingsregeling
3.27	Inschrijver moet in staat zijn om alle uitgaande poststukken zowel fysieke als digitale poststukken die afgelopen 3 jaar is opgeslagen in het digitale archief van de huidige leverancier over te nemen in zijn klantportaal

3.28	Inschrijver moet in staat zijn om alle uitgaande poststukken zowel fysieke als digitale poststukken, te leveren aan de systemen die (nog) aangesloten moeten worden. ○ Djuma (zaaksysteem binnen 1 jaar te koppelen) ○ ZorgNed (binnen 1 jaar te koppelen) ○ Sharepoint
------	--

4. Klantportaal

4.1	Inschrijver faciliteert voor de dienstverlening een klantportaal voor Aanbestedende dienst.
4.2	Het klantportaal biedt Aanbestedende dienst toegang tot: • Aanmelden van bulkzendingen; • Volgen van de voortgang van de verwerking van actuele zendingen; • Terugzoeken van de voortgang van de verwerking van uitgevoerde verzendingen; • Overzicht van de beschikbare (versies van) Templates en hun metadata; • Overzicht van onbestelbare opdrachten; • Repository van de goedgekeurde printproeven en hun metadata. • Digitaal archief waar alle uitgaande poststukken zowel fysiek als digitaal worden opgeslagen en terug te vinden zijn op basis van gemeente/naam/subjectnummer/adres • Actueel managementinformatie over aantal verzonden poststukken, gebruikte iDEAL/e-mandaat verzoeken • Aantal verzonden poststukken aan Mijnoverheid per levering. • Binnen het online portaal moet onderscheid gemaakt kunnen worden tussen afdelingen/ verzendende organisatie onderdelen. • Overzicht van de aan de gemeente opgelegde facturen, aanwezige werkvoorraad(enveloppen, briefpapier), verwerkingen • Splitsing per opdracht tussen fysieke post, digitaal verzonden post en verzendingen via E-connect en mail (zie eis 4.23) • Het online portaal beschikt over een aan te geven datum voor bezorging fysieke post, plaatsing documenten via Mijn overheid • Overzicht van geweigerde of mislukte e-mandaat aanmeldingen.
4.3	Inschrijver zorgt ervoor dat de daartoe aan gewezen medewerkers van de aanbestedende dienst met het Klantportaal kunnen werken.
4.4	Het Klantportaal biedt minimaal een autorisatie onderscheid tussen raadplegen een muteren en afdeling.
4.5	Aanbestedende dienst beheert zelf de autorisatie rollen van haar medewerkers binnen het Klantportaal.
4.6	Inschrijver werkt bij alle archiveringsprocessen conform de Archiefwet 1995, Archiefbesluit 1995 en de Archiefregeling.
4.7	Het Klantportaal wordt geleverd als Software as a Service (SaaS), webbrowser middels HTML5, zonder applicatie specifieke webbrowser plug-ins. Inschrijver is verantwoordelijk voor het technisch (applicatie) beheer en het applicatiebeheer (ASL). Functioneel beheer doet de Aanbestedende dienst zelf.
4.8	Het Klantportaal is tijd- en plaats onafhankelijk benaderbaar en werkend via responsive design.
4.9	Het Klantportaal biedt Single Sign On ondersteuning op basis van SAML-authenticatie via Entra ID
4.10	Het klantportaal heeft een bewezen koppeling middels API met in ieder geval: ○ GOUW IT (belastingen) ○ Djuma (de koppeling met het zaaksysteem dient binnen 1 jaar gerealiseerd te zijn) ○ ZorgNed (Opdrachtgever heeft de ambitie om binnen 1 jaar te kunnen koppelen) ○ Sharepoint (Opdrachtgever heeft de ambitie om binnen 1 jaar te kunnen koppelen)
4.14	Het klantportaal moet (blijvend) voldoen aan EN 301 549 (WCAG 2.1) of de meest recente versie.

4.15	Het klantportaal beschik over de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen de verschillende opdrachtgevers(gemeente) en de verschillende afdelingen.
4.16	Het klantenportaal moet de mogelijkheid bieden om betalingen via Pingl uit te voeren en de betalingslink automatisch te verzenden naar de telefoon of het e-mailadres van de klant

5. Koppelingen

5.1	Inschrijver dient uiterlijk 1 maand na gunning een operationele aansluiting op de Mijn Overheid BerichtenBox-voorziening van de 4 genoemde gemeenten.
5.2	Berichten via de Berichtenbox dienen eventueel klikbare links te bevatten.
5.3	Berichten via de Berichtenbox zijn inclusief bezorgbevestiging van de ontvangers.
5.4	Inschrijver voert de regie over de realisatie en het onderhoud van de in dit PvE opgenomen koppelingen.
5.5	Opdrachtnemer ondersteunt, t.b.v. het aanleveren van gegevens over/voor poststukken en –zendingen vanuit de Aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer een SFTP verbinding (zie ook eis 5.10) en Opdrachtnemer heeft de ambitie om binnen 1 jaar aanlevering via een API Sharepoint koppeling (zie eis 4.10) te realiseren.
5.6	Er is een bestaande koppeling middels een API met GOUW IT, ZorgNed, Djuma en Sharepoint.
5.7	De verzonden document moeten vanuit de website van de gemeente zichtbaar zijn in E-Gouw ook voor klantportalen van overige applicaties. De documenten blijven minimaal gelijk aan de duur van de archiefwet zichtbaar.
5.8	Inschrijver is in staat om aan te leveren welke niet-natuurlijke personen zijn aangesloten bij Berichtenbox voor bedrijven.
5.9	Inschrijver is in staat een koppeling te verzorgen met de Berichtenbox voor bedrijven.
5.10	Bij koppelingen tussen on-premise applicaties van en die van leveranciers wordt er altijd gebruik gemaakt van OpenTunnel als Enterprise ServiceBus, waarbij voor gegevens uit de BRP OpenTunnel wordt aangesloten op onze databroker key2DDS van Centric.

6. Templates

6.1	Inschrijver maakt en onderhoudt t.b.v. (bulk)zendingen Templates voor Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst levert formats aan die de Inschrijver als Template implementeert. Kosten die de inschrijver moet maken voor het aanpassen van de Templates t.b.v. implementeren en/of aanpassen worden verondersteld te zijn verwerkt in de tarieven. De Templates betreft o.a. verschillende aanslagbiljetten (gemeentelijke belasting, toeristenbelasting, parkeerbelasting), herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen, privaat en publiekrechtelijke facturen.
6.2	Een nieuwe Template wordt binnen 5 werkdagen opgeleverd.
6.3	Inschrijver levert in PDF een Printproef aan van de betreffende Template. Hierin zijn eventuele overeengekomen voorstellen voor verbetering verwerkt. Na goedkeuring door Aanbestedende dienst neemt Inschrijver het aangepaste document op bij de goedgekeurde templates (versiebeheer).
6.4	Aanpassingen in bestaande templates die minder dan ca. 30% van de te tonen informatie omvatten worden binnen maximaal 2 werkdagen gerealiseerd, inclusief het opmaken en aanbieden van een Printproef. Het template kan na goedkeuring door Aanbestedende dienst in productie genomen worden.
6.5	Een Template is in staat om tekst uit de aangeleverde data te presenteren als machine leesbare tekens.
6.6	De template moet in staat zijn om verschillende gegevenssoorten, zoals tekst, hyperlinks en afbeeldingen, uit het aangeleverde format te verwerken en te presenteren volgens de door de Aanbestedende Dienst gewenste opmaak en structuur
6.7	Een Template is in staat om alle voorkomende diakritische tekens in de databestanden te onderkennen en op de juiste wijze weer te geven.

6.8	Spoedaanpassingen en wijzigingen in bestaande of nieuw te ontwikkelen documenten moeten binnen 1 werkdag na verzoek van opdrachtgever mogelijk zijn en worden verwerkt.
6.9	De inschrijver is in staat de huidige template 1:1 over te nemen, inclusief gebruikte kleuren en lettertype.

7. Fysiek printen, couverteren

7.1	Inschrijver is in staat om op verzoek van de Aanbestedende dienst de diensten fysiek printen, couverteren en verzenden separaat aan te bieden.
7.2	Inschrijver is in staat om documenten zowel enkel- als dubbelzijdig te printen conform huisstijl Aanbestedende dienst.
7.3	Inschrijver dient de documenten in fullcolour te printen indien dat nodig is om de documentinhoud tot haar recht te laten komen.
7.4	De geprinte documenten en eventuele bijsluiter(s) worden door Inschrijver gecouverteerd, waarbij de (eventueel) juiste bijsluiter(s) in de juiste envelop terecht komt.
7.5	Inschrijver maakt gebruik van de juiste (venster)enveloppen per productie (dit wordt vooraf door de Aanbestedende dienst aangegeven).
7.6	Een bijsluiter kan zowel één op één dan wel selectief worden toegevoegd aan een productie. Aanbestedende dienst draagt zorg voor een kenmerk voor de selectie, dan wel via het opdrachtformulier, dan wel via een indicatie in het databestand.
7.7	Inschrijver geeft een 100% couverteergarantie af. Dit betekent dat de gebruikte NAW-gegevens voor het venster van de enveloppe zitten en de aantallen komen overeen met de zending. Inschrijver garandeert volledige juistheid van adresgegevens en volledige verzending.
7.8	Inschrijver dient zelf over de lettertypen uit de huisstijl van Aanbestedende dienst te beschikken.
7.9	Inschrijver heeft de mogelijkheid tot het printen van gepersonaliseerde bijlagen, zoals een bijgevoegd reactieformulier of een machtiging automatische incasso. Informatie op dit formulier is gekoppeld aan het aanslagbiljet en/of subjectnummer van belastingplichtige/belastingschuldige.
7.10	Inschrijver biedt een constante printkwaliteit gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Bij aanvang van de dienstverlening zullen kosteloos referentie afdrukken gemaakt worden voor het vaststellen van de kwaliteitsnorm.
7.11	Afdrukken zijn van minimaal 300x300 dpi-afdrukresolutie in zowel full color als zwart-wit kwaliteit.
7.12	De afdrukken mogen een maximale tolerantie hebben van 0,6 mm, naar links en naar rechts, ongeacht papiersoort. Bij dubbelzijdig printen mag de maximale tolerantie 1,2 mm zijn.
7.13	De diagonale tolerantie ('scheefprinten') mag niet meer zijn dan 1mm gemeten van links naar rechts, gemeten over de totale lengte van het papier.
7.14	De postbezorging vindt plaats op basis van porto 48 uur. Eventuele 24 uur postbezorging is alleen na overleg en met toestemming van de opdrachtgever toegestaan.
7.15	De inschrijver staat garant voor juiste/correcte en tijdige verzending van de post, zowel fysiek als digitaal op de afgesproken datum.
7.16	De Inschrijver is in staat per post stuk na te gaan wanneer deze aan de post is aangeboden en kan hiervoor bewijsstukken aanleveren.

8. Informatiebeveiliging en inpasbaarheid ICT.

8.1	De softwareoplossing van Inschrijver, inclusief de koppelingsmogelijkheden, functioneert naar behoren binnen de kaders van het gestelde in Annex XI Inpasbaarheid informatiesystemen – Techniek.
8.2	Omdat de Aanbestedende dienst veel waarde hecht aan informatiebeveiliging in zijn algemeenheid en specifiek voor gegevensbescherming (AVG) dient de Inschrijver op de dag van inschrijving: • Te beschikken over een geldige ISO 27001 certificering (op aanvraag beschikbaar) en • Te verklaren dat alle derde partijen die door haar worden ingeschakeld als onderdeel van haar productie- c.q. leveringsketen tevens beschikken over een ISO 27001 certificaat (op aanvraag beschikbaar). of • Te verklaren (en middels afschriften in te dienen) op afzienbare tijd te beschikken over een geldige ISO 27001 certificering. Deze eis strekt zich ook uit tot genoemde derde(n). Voor de ISO 27001 certificering geldt dat deze aantoonbaar toepasselijk is op het gehele onderwerp van deze Overeenkomst <i>Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitverhouding overlegt bij de verificatiefase een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (NEN-EN- ISO 27001:2017) of gelijkwaardig. Dit geldt ook ten aanzien van door Inschrijver ingeschakelde derde partijen.</i>
8.3	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst: • Inschrijver overlegt jaarlijks een op de Code voor Informatiebeveiliging (NEN ISO 27002) gebaseerde TPM (Third Party Mededeling ISAE 3000 SOC 2 type 2), waarmee wordt aangetoond dat de ICT-dienstverlening voldoet aan bepaalde kwaliteitsstandaarden. De inhoud van de TPM verklaring wordt in onderling overleg bepaald, waarbij de stem van de Aanbestedende dienst zwaarder weegt dan de stem van de Inschrijver. of • Inschrijver overlegt jaarlijks een op de Code voor Informatiebeveiliging (NEN ISO 27002) gebaseerde TPM (Third Party Mededeling ISAE 3402 SOC 2 type 2), waarmee wordt aangetoond dat de ICT-dienstverlening voldoet aan de kwaliteitsstandaard. of • Inschrijver toont jaarlijks op een andere wijze aan te voldoen aan de eisen zoals gesteld in de ISO 27001 (of vergelijkbaar).
8.4	Inschrijver dient de volledige medewerking te verlenen voor het laten uitvoeren van penetratietesten door derde(n). Voorafgaande aan een penetratietest dient Inschrijver op verzoek een vrijwaringverklaring af te geven aan de partij die de penetratietest uitvoert.
8.5	Inschrijver voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst voor alle door haar uitgevoerde processen, taken, (technische) inrichtingen, etc. aantoonbaar aan de Basis Beveiligings Niveau (BBN) 2 eisen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) op een wijze die de Aanbestedende dienst in staat stelt om te voldoen aan deze eisen.
8.6	De standaardinstellingen binnen de systemen van Inschrijver zijn altijd zo privacy-vriendelijk als mogelijk is (privacy by default).
8.7	De door Inschrijver gehanteerde systemen en processen zijn ontwikkeld op basis van het privacy by design principe. Bij de doorontwikkeling wordt expliciet aandacht besteed aan privacybescherming (privacy by design) en worden indien nodig en mogelijk privacy-verhogende maatregelen doorgevoerd (privacy enhancing measures & technologies).
8.8	Het leveranciers portal heeft autorisatie-instellingen waardoor inzage of mutatie van gegevens voor gebruikers beperkt of uitgebreid kan worden afhankelijk van taak/functie/proces en rol.
8.9	Toegang tot het Klantportaal wordt afgeschermd middels Multi Factor Authentication (MFA).

9. SLA Klantportaal

9.1	De Inschrijver levert een Service Level Agreement (SLA) aan, gebaseerd op dit PvE.
9.2	De Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het <i>enige</i> centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de Inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal, eventueel het Klantportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
9.3	De helpdesk van Inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Aanbestedende dienst stelt, eventueel in overleg met Inschrijver, de uiteindelijke prioriteit van meldingen en incidenten vast. Ten aanzien van de ondersteuning worden de volgende prioriteitsbepaling en termijnen gehanteerd: 1. Het webportaal is volledig niet beschikbaar (Impact = Critical) • uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) • Work-around binnen 4 uur op werkdagen. • Oplossing binnen 8 uur op werkdagen. 2. Het webportaal is deels niet beschikbaar (Impact = High) • 1 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) • Work-around binnen 8 uur op werkdagen. • Oplossing binnen 48 uur op werkdagen 3. Kleine verstoring webportaal (Impact = moderate) • 24 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) • Work-around binnen 2 werkdagen. • Oplossing in volgende reguliere versie 4. Gebruikers/ beheersvragen (Impact = low) • 24 uur reactie (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) • Antwoord binnen 1 week • De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen. Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

10. SLA dienstverlening/verwerking

10.1	In verband met de kritische periode in het heffingsproces (Belastingen) garandeert Inschrijver van 15 februari tot en met 15 april een beschikbaarheid van 99,98 procent. Eventuele servicewindows in deze periode vallen tussen 01.00 en 06.00 uur.
10.2	Gedurende deze periode zorgt Inschrijver voor een bereikbaarheidsdienst die 7 dagen per week bereikbaar is tussen 08.00 en 18.00 uur met een vaste reactietijd van 60 minuten.
10.3	Gedurende de rest van het kalenderjaar zorgt Inschrijver voor een Beschikbaarheid van 99,8% en een Reactietijd van 60 minuten gedurende werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur.
10.4	Inschrijver monitort haar services en daarvoor benodigde verbindingen. Storingen worden binnen 30 minuten gesignaleerd en gemaild naar een nader te bepalen e-mailadres van Aanbestedende dienst.

11. Rapportages en dashboard

11.1	Weekrapportages Inschrijver wil wekelijks – elke maandagmorgen voor 11 uur - kunnen beschikken over de volgende gegevens, zowel van de voorgaande week als cumulatief van de afgelopen maand en jaar: • Aantallen aangeleverde poststukken vanuit Aanbestedende dienst naar inschrijver, met onderscheid in de verschillende poststukken (aanslagbiljetten - liefst nog per soort biljet -, aanmaningen, dwangbevelen, stornobrieven, uitspraken WOZ, uitspraken heffingsbezwaren etc.) , onderverdeeld per verzendende afdeling en betreffende gemeente. • Aantallen fysiek verstuurd poststukken; • Aantal digitaal verstuurd poststukken; • Aantal iDEAL-betalingen; • Aantal betalingen via QR-code; • Aantal gescande poststukken per dag; • % beschikbaarheid dienstverlening; • % beschikbaarheid Klantportaal • Incidentenoverzicht met toelichting en reactietijd niet werkende digitale dienstverlening; • Aantal gelukke/mislukte e-mandaat aanvragen Indien zelf samenstellen niet mogelijk is, dan wil Aanbestedende dienst bovenstaande gegevens maandagsochtends voor 11 uur ontvangen; Maandrapportages
11.2	Daarnaast wil Aanbestedende dienst Maandelijks op de tweede werkdag van de nieuwe maand ten minste de volgende informatie ontvangen over de vorige maand: • De weekrapportages gecumuleerd naar maandniveau; • Daarnaast KPI's (doorlooptijd tussen aanlevering – drukproeven – daadwerkelijke verzending; • Aantal binnengekomen klachten met follow up; • Procentuele beschikbaarheid digitale dienstverlening en reactietijd op incidenten; • Aantal keren voordat Printproef wordt goedgekeurd; • Aantal vernietigde documenten; • Aantal aangepaste lay-outs (sjablonen), aantal lay-outs in bewerking en aantal nog aan te passen; • Het Service Level Report (SLR). Maandelijkse rapportages bevatten naast de maandgegevens ook een cumulatief jaar totaal, dus YTD. Jaarrapportages • Voorraadbeheer; • Managementrapportages ((terugkoppeling verzendstatus, incidenten- en probleemmanagement en calamiteitenbeheer richting betrokken derden zoals transporteurs, postbedrijven, etc.); • Overzicht geplande verbeteracties.

12. Financiële eisen

12.1	Inschrijver dient per maand te factureren en voorzien van voorbladen met specificaties van de kosten, waaronder aantallen per documentstroom/-soort en Tarieven. Afspraken betreffende facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de Aanbestedende dienst tijdens de looptijd van de Overeenkomst kosteloos door Inschrijver worden aangepast.
------	---

12.2	De Aanbestedende dienst maakt gebruik van digitale facturering. De Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende dienst de facturering digitaal (PDF/A) te kunnen verzorgen. Facturen dienen digitaal verstuurd te worden naar: crediteurenadministratie@middelburg.nl
------	--