

# **Uitnodiging tot inschrijving**

**Europese aanbesteding**

**Print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale  
communicatiediensten**

**Openbare procedure**

**GBTwente**

**Auteur: Pro Mereor, de heer A. Harbers**

**Datum: 1 december 2025**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een aanmelding/inschrijving op deze aanbesteding- worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

# Inhoudsopgave

<b>DEFINITIES.....</b>	<b>4</b>
<b>INLEIDING .....</b>	<b>6</b>
<b>1   EUROPESE AANBESTEDING .....</b>	<b>7</b>
1.1   TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST .....	7
1.2   DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG .....	7
1.3   TIJDSPLANNING.....	9
<b>2   PROCEDUREVOORSCHRIFTEN .....</b>	<b>10</b>
2.1   COMMUNICATIE.....	10
2.2   NOTA VAN INLICHTINGEN .....	10
2.3   VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....	11
2.4   INSCHRIJVINGSEISEN .....	11
2.5   VOORWAARDEN.....	12
2.6   RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE .....	14
<b>3   BESCHRIJVING VAN OPDRACHT .....</b>	<b>16</b>
3.1   ALGEMEEN .....	16
3.1.1 <i>Historische volumes</i> .....	16
3.1.2 <i>Templates en formulieren</i> .....	17
3.1.3 <i>Huisstijl</i> .....	17
3.1.4 <i>Jaarplanning</i> .....	17
3.1.5 <i>Gebruikte materialen/papier</i> .....	17
3.2   SCOPE VAN DE AANBESTEDING .....	17
3.2.1 <i>Koppelingen</i> .....	19
3.2.2 <i>Processchema's</i> .....	20
3.3   PROOF OF CONCEPT .....	21
<b>4   BEOORDELINGSPROCEDURE .....</b>	<b>22</b>
4.1   BEOORDELINGSTEAM .....	22
4.2   BEOORDELINGSPROCEDURE.....	22
<b>5   UITSLUITINGSGRONDEN EN EIGEN VERKLARING SANCTIEPAKKET RUSLAND .....</b>	<b>25</b>
<b>6   GESCHIKTHEIDSEISEN .....</b>	<b>26</b>

6.1	DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING .....	26
6.2	BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING .....	26
<b>7</b>	<b>PROGRAMMA VAN EISEN .....</b>	<b>29</b>
<b>8</b>	<b>GUNNINGCRITERIA .....</b>	<b>50</b>
8.1	WEGINGSFACTOREN .....	50
8.2	PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	51
8.3	PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	52
8.4	PUNTENTOOKENNING EN SCOREBEREKENING PRIJS.....	59
8.5	PUNTENTOOKENNING EN SCOREBEREKENING KWALITEIT.....	59
8.6	BEREKENING EINDSCORE.....	61
<b>9</b>	<b>OVERZICHT ANNEXEN.....</b>	<b>62</b>
	<b>CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....</b>	<b>63</b>

## Definities

In deze Uitnodiging tot inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	GBTwente (Gemeentelijk Belastingkantoor Twente).
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Digitaal klantportaal	Online omgeving voor strategisch inzicht en rapportages over productie, levering, incidenten en kosten.
Gouw	GouwBelastingen van GouwIT en/of eventuele opvolgers gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze uitnodiging tot inschrijving en de nota('s) van Inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze aanbesteding.
Overeenkomst	Raamovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Productietijd	De tijd tussen aanlevering van de bestanden/documenten aan Inschrijver en de aanlevering van de gecouverteerde enveloppen bij het aangewezen postbedrijf, dan wel de digitale verwerking.

Begrip	Definitie
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Webportaal	Online platform dat Inschrijver ter beschikking stelt aan de Aanbestedende dienst voor de samenwerking, uitwisseling van data en documentatie, rapportages, communicatie en afhandeling.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.

## Inleiding

Deze Uitnodiging tot inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding voor de levering van print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed. Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in Annex I Handleiding TenderNed. TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.

# 1 Europese aanbesteding

## 1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

Sinds 2009 zet GBTwente zich in om gemeentelijke belastingen op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte manier te regelen voor gemeenten in Twente en de Achterhoek. Wat begon als een slimme samenwerking, is uitgegroeid tot een organisatie die voor 10 gemeenten de WOZ-waarde bepaalt en belastingen heft en int. Door kennis te delen, kosten te besparen en processen eenvoudiger te maken, zorgt GBTwente ervoor dat belastingen voor iedereen begrijpelijk en persoonlijk worden.

Met meer dan 100 enthousiaste medewerkers verzorgen we elk jaar ruim 340.000 aanslagen en staan we klaar voor meer dan een half miljoen inwoners. Als één van de vijf grootste belastingorganisaties in Nederland combineert GBTwente innovatie met persoonlijke service. GBTwente streeft ernaar om niet alleen efficiënt te werken, maar ook waardevol advies te bieden aan gemeenten en inwoners, zodat belastingen helder en toegankelijk worden voor iedereen. Voor meer informatie over de Aanbestedende dienst wordt Inschrijver verwezen naar: <https://gbtwente.nl>.

## 1.2 Doel, looptijd en omvang

### Doel en looptijd

Middels deze aanbesteding beoogt Aanbestedende dienst één (1) Inschrijver te selecteren en contracteren voor de levering van print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten gedurende een initiële periode van drie (3) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

### Motivatie looptijd

Aanbestedende dienst hanteert voor de raamovereenkomst een langere looptijd dan de voorgeschreven termijn in artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet en motiveert dit als volgt:

De looptijd van meer dan vier (4) jaar is gerechtvaardigd, omdat de overgang naar nieuwe print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten een langdurige inwerk- en transitiefase kent, waarin apparatuur, software en koppelingen met interne systemen worden ingericht en personeel wordt opgeleid. Een langere termijn waarborgt continuïteit, voorkomt frequente aanbestedingen met bijbehorende risico's en kosten en geeft ruimte voor procesoptimalisatie en innovatie, die pas na enkele jaren volledig renderen.

### Omvang

Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt historische en geraamde opdrachtwaarde € 210.000,00 exclusief btw per jaar

en een totale historische en geraamde opdrachtwaarde van € 1.260.000,00 exclusief btw (berekend over zes (6) jaar).

Let op:

Aanbestedende dienst is voor de raamovereenkomst verplicht een maximale opdrachtwaarde of maximale hoeveelheid op te nemen. Er is echter een onzekerheidsmarge ten aanzien van de afnames, die vooraf niet te kwantificeren is. De Aanbestedende dienst wenst derhalve onderscheid te maken tussen de geraamde opdrachtwaarde (de verwachting) die hierboven is vermeld en de maximale opdrachtwaarde van de beoogde raamovereenkomst.

De geraamde opdrachtwaarde is indicatief, bedraagt € 1.260.000,00 exclusief btw en is gebaseerd op een looptijd van zes (6) jaar. De maximale opdrachtwaarde bedraagt € 2.520.000,00 exclusief btw en is ook gebaseerd op een looptijd van zes (6) jaar. Bij het bepalen van de maximale opdrachtwaarde is rekening gehouden met de eventuele omstandigheid dat de omvang van de leveringen en/of diensten (substantieel) hoger uitvallen dan blijkens de geraamde opdrachtwaarde wordt verwacht. Bij overschrijding van de maximale opdrachtwaarde/hoeveelheid eindigt de Overeenkomst en wordt deze opnieuw aanbesteed.

Aan bovenstaande bedragen kunnen geen rechten worden ontleend, hetgeen betekent dat niet met zekerheid kan worden gesteld dat de geraamde en/of maximale opdrachtwaarde daadwerkelijk wordt afgenomen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

#### Herzieningsclausule

Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte aan print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten. Een aanpassing van de behoefte kan mogelijkwerwijs leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten.

Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren leveringen en/of diensten. Hierbij geldt dat:

1. De Aanbestedende dienst de mogelijkheid heeft andere gemeenten toe te voegen aan de Overeenkomst. Dit geldt bijvoorbeeld in de volgende situaties:
  1. Bij toetreding van de zes (6) nog niet aangesloten Twentse gemeenten.
  2. Uitbreiding van de print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten met werkzaamheden omtrent de gemeenten Berkeland & Bronckhorst (leges en grafrechten) en archiveringsdiensten.



3. Noodzakelijke uitbreiding van de behoefte aan print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten.
2. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht en die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de opdracht vallen.
3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in opdracht worden gegeven tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffreerd in Annex III Prijzenblad.

Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Indien de cumulatieve waarde van de wijzigingen de grens in punt 3 overschrijdt, wordt een separate aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze bepaling is nadrukkelijk bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke opdracht.

### 1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	1 december 2025
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	15 december 2025
Publicatie Nota van Inlichtingen	22 december 2025
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	12 januari 2026
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	19 januari 2026
Binnenkomst Inschrijvingen	30 januari 2026 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	30 januari 2026 tot en met 13 februari 2025
Uitnodiging interactieve fase	16 februari 2026
Interactieve fase	5 maart 2026
Mededeling voorlopige gunning (voorlopige gunning)	18 maart 2026
Verificatie	18 maart 2026 tot 9 april 2026
Proof of Concept	18 maart 2026 tot 9 april 2026
Gunning	9 april 2026
Start leveringen*	1 oktober 2026

\*Deze datum is fataal en op deze datum dient Inschrijver volledig gereed te zijn uitvoering te geven aan de print, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten (dus alle benodigde templates voor o.a. de (bulk)verwerking e.d. zijn gereed en er kan per direct gestart worden met de gevraagde dienstverlening).

## 2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

### 2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon: de heer A. Harbers van Pro Mereor Inkoopkenniscentrum te Arnhem.

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed of contact kan worden verkregen via TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/contact/servicedesk>.

### 2.2 Nota van Inlichtingen

Om de uitnodiging tot inschrijving en Annexen correct te interpreteren, wordt Inschrijver in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

*Let op:*

Er wordt geen gebruik gemaakt van de module 'Vraag en antwoord' in TenderNed.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van Annex VII Template vraag en antwoord;
- Inschrijver stuurt de van vragen voorziene Annex VII Template vraag en antwoord via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst;
- Vragen die te laat of op onjuiste wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen;
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld;
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen;
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst;

- De nota van inlichtingen en eventuele opvolgende nota's van inlichtingen worden geanonimiseerd gepubliceerd;
- In een (optionele) tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen. Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

## 2.3 Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende vormvereisten:

1. Een Inschrijver dient middels de inschrijfmodule in TenderNed (geen bericht in TenderNed) de Inschrijving in.
2. Een Inschrijving dient tijdig volgens planning te worden ingediend.
3. De Inschrijving dient volledig ingediend te worden (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving).

Een Inschrijver die niet voldoet aan vormvereiste 1 of 2, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

## 2.4 Inschrijvingseisen

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende inschrijvingseisen:

- De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is zes (6) 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.
- De Inschrijver heeft de uitwerkingen van paragraaf 8.3 (programma van wensen -kwaliteit) opgenomen als onderdeel van zijn Inschrijving. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld bij een specifieke kwaliteitswens, worden de eventuele kosten hiervoor geacht te zijn opgenomen in Annex III Prijzenblad. Na gunning maken zowel de Inschrijving als de bijbehorende uitwerkingen van paragraaf 8.3 van deze uitnodiging tot inschrijving volledig en onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.
- De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan en alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
- De Inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.

- 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.
- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.

## 2.5 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.
2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Een Inschrijver deelt geen vertrouwelijke informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar is gesteld aan Inschrijvers, derden en eventuele overige betrokkenen en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst en na daadwerkelijke gunning.
4. De Aanbestedende dienst kan de voorlopige gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
5. Het is de Aanbestedende dienst toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst de aanvankelijke Inschrijver zonder nieuwe (her)aanbestedingsprocedure te vervangen, indien er sprake is van rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie of insolventie. In dat geval is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexerings), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
6. Inschrijver staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf (5) Werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

7. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.
8. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter blijkt dat de aanbesteding en/of de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
9. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
10. Aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerbepaling gebaseerd op de vastgestelde rangorde naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling. In geval na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (voor de resterende looptijd van de overeenkomst) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
11. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
12. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
13. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen met en zonder aankondiging.

14. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
15. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot inschrijving en/of bijbehorende Annexen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

## 2.6 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

### Nota van inlichtingen

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen. Hiervoor dient Inschrijver de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Vragen stellen in de nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht. De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met het antwoord in de nota('s) van inlichtingen dan kan Inschrijver overleg aanvragen tussen Adviseur en Inschrijver.
2. Leidt naar mening van de Inschrijver het overleg niet tot de gewenste oplossing dan kan de Inschrijver een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst te bereiken via e-mail op: [klachtaanbesteding@gbtwente.nl](mailto:klachtaanbesteding@gbtwente.nl). Inschrijver stuurt een kopie van de klacht toe middels TenderNed.
3. Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet) en/of er wordt een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht/dagvaarding toe middels TenderNed.

### Let op:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding;
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

### Mededeling van gunningsbeslissing

In geval Inschrijver het niet eens is met de (inhoud van de) mededeling van gunningsbeslissing, dient Inschrijver een overleg aan te vragen bij de Aanbestedende dienst. Leidt dit overleg niet tot de gewenste verduidelijking dan dient Inschrijver tegen de mededeling van gunningsbeslissing in verweer te komen en al dan niet een kort

geding aanhangig te maken, voor het verlopen van de in de mededeling van gunningsbeslissing genoemde vervaltermijn. Bij het verstrijken van deze vervaltermijn verwerkt Inschrijver alsmede het recht om in een civiele bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

## 3 Beschrijving van opdracht

### 3.1 Algemeen

Aanbestedende dienst is een samenwerkingsverband van acht (8) Twentse gemeenten. Naast de 8 Twentse gemeenten voert GBTwente ook voor twee (2) Achterhoekse gemeenten dezelfde werkzaamheden uit. GBTwente bepaalt de hoogte van de WOZ-waarde en verricht werkzaamheden inzake de heffing en inning van lokale belastingen. Voor het uitvoeren van deze taken maakt de Aanbestedende dienst gebruik van verschillende leveringen en diensten van diverse marktpartijen. Als onderdeel hiervan maakt Aanbestedende dienst gebruik van print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten en bijbehorende fysieke en digitale verzending.

#### 3.1.1 Historische volumes

Om de Inschrijver een beeld te geven van het volume van fysieke en digitale verzendingen en de terug levering archiefbestanden in onderstaand historisch overzicht met aantallen uit 2024<sup>1</sup>:

Overzicht documenten	Aantallen	PDF-A	Dubbelzijdig geprint en per post verzonden	Berichtenbox
1. Aanslagen (72-uur)				
Gecombineerde aanslag	298.664	298.664	169.183	129.481
Overig	46.137	46.137	33.219	12.918
2. Invordering				
Herinneringen (72 uur)	8.305	8.305	8.305	
Aanmaningen (24-48 uur)	29.653	29.653	17.197	12.455
Dwangbevelen (24-48 uur)	16.997	16.997	16.997	
3. Invordering (afleveren te Aanbestedende dienst)				
Hernieuwde Bevelen	6.902		6.902	
4. Dagpost en overige correspondentie (72-uur)	156.821		156.821 poststukken verstuurd	
5. Berichten MijnOverheid.nl	154.855			
6. Scans (gehele poststuk incl. envelop)	18.878			
7. Succesvolle iDEAL transacties	32.238			
8. Spoedopdrachten (72-uur/24-uur)	0			

Toelichting:

- De genoemde formulieren kunnen uit meerdere lay-outs bestaan, zie ook Annex XI Templates en formulieren;
- De beschreven aantallen zijn historische volumes, maar hieraan kunnen geen rechten worden ontleend;
- Het is mogelijk dat aantallen de aankomende jaren -afhankelijk van de ontwikkeling(en) bij deelnemers- onderling verschuiven of meer en/of minder worden;
- Een aanslag of een hernieuwd bevel bestaat over het algemeen uit twee (2) A4 en een herinnering, aanmaning of dwangbevel uit één (1) A4 en dubbelzijdig geprint;
- Spoedopdrachten worden op verzoek van Aanbestedende dienst en in overleg met Inschrijver uitgevoerd.

<sup>1</sup> De aantallen 2024 zijn verhoogd op basis van een inschatting van de uitbereiding van de uit te voeren werkzaamheden voor de gemeenten Berkelland en Bronckhorst per 1 januari 2026 en een pilot van 2025 die vanaf 2026 structureel wordt.



### 3.1.2 Templates en formulieren

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van verschillende templates en formulieren. Inschrijver treft een aantal voorbeelden aan in Annex XI Templates en formulieren.

### 3.1.3 Huisstijl

Aanbestedende dienst maakt bij alle correspondentie van vastgestelde opmaak en visuele identiteit en heeft dit vastgelegd in een huisstijlhandboek. Inschrijver treft deze aan in Annex XII Huisstijlhandboek.

### 3.1.4 Jaarplanning

Aanbestedende dienst maakt gebruik van een jaarplanning. In oktober/november van het voorafgaande kalenderjaar wordt de nieuwe planning kenbaar gemaakt aan Inschrijver en in onderling overleg nader afgestemd. Gaandeweg zullen er altijd (grote en kleine) wijzigingen plaatsvinden op deze planning, waarbij maximale flexibiliteit en medewerking van de Inschrijver wordt verwacht. Aanbestedende dienst zal altijd zo vroeg mogelijk en in onderlinge afstemming deze wijzigingen kenbaar maken.

In Annex XIII Voorbeeld jaarplanning treft Inschrijver de jaarplanning van 2024. Inschrijver moet in staat zijn de gevraagde dienstverlening met soortgelijke planningen uit te voeren.

### 3.1.5 Gebruikte materialen/papier

Onderstaand treft Inschrijver een overzicht van materialen/papier en aantallen die jaarlijks verbruikt worden en door Inschrijver dienen te worden geleverd:

Materialen ten behoeve van:	Aantal*	Omschrijving
Enveloppen standaard	384.725	C5 venterenvelop met opdruk logo
Enveloppen Dwangbevel	16.997	C5 venterenvelop met opdruk logo en extra tekst
Blanco papier	190.166	Dagpost/overige correspondentie wordt pagina 1 voorzien van logo GBTwente
Blanco papier	469.201	GIT (aanslagen en invordering)

\*De beschreven aantallen zijn een reële inschatting, maar hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

## 3.2 Scope van de aanbesteding

De scope van deze aanbesteding bestaat uit de levering van de volgende print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten:

A. Vervaardigen en onderhouden van templates van de gedefinieerde formulieren (zie Annex XI Templates en formulieren)
Verwerken wijzigingen
Verzorgen versiebeheer
Leveren van drukproeven in pdf
B. Voorraadbeheer
Bestellen papier/enveloppen
Drukken/printen papier, standaard enveloppen/formulieren/bijsluiters/specifieke enveloppen

Op voorraad houden en bewaken van de voorraden (indien nodig)
Rapportages over de voorraad en de aantallen verbruikte formulieren en enveloppen
<b>C. Digitale archivering en teruglevering (alle fysieke en digitaal verzonden documenten)</b>
Migreren bestaande archiefbestanden bij huidige leverancier inclusief historische metagegevens.
Archiveren/opslaan fysieke en digitaal verzonden documenten
Aanlevering inclusief metagegevens aan Aanbestedende dienst
Exporteren bestaande archiefbestanden naar nieuwe leverancier en verwijderen bij einde overeenkomst
<b>D. Printen c.q. drukken</b>
Fysieke drukproeven c.q. digitale drukproef PDF/A
Printen/afdrukken documenten (aanslag, herinnering, aanmaning, dwangbevel, hernieuwd bevel, bijlagen, bijsluiters, formulieren etc.) eventueel inclusief een betaallink en/of QR-betaallink (iDEAL)
Omzetten van aangeleverde hyperlinks naar aanklikbare QR-codes/hyperlinks
<b>E. Snijden en/of vouwen en couverteren</b>
Snijden, vouwen van fysieke documenten en enveloppen en al dan niet toevoegen van één of meerdere bijsluiters.
Rapportages over de hoeveelheid gecouverteerde/gevouwd documenten per soort
<b>F. Scannen binnengekomen post</b>
Scannen en aanleveren in PDF/A*
Vernietigen binnengekomen documenten
Archivering
<b>G. Fysieke postverzending (bulk en dagelijkse post)</b>
Afstemmen en overdragen van het gereedstaande printwerk aan de transporteur van het postbedrijf van de Aanbestedende dienst op de afgesproken dag en tijdstip ter verzending.
Rapportages (jaar, kwartaal en maand) over de aantallen naar soort en gewicht
<b>H. Regievoering en rapportages</b>
Algehele regievoering vanaf aanlevering tot en met ontsluiting (digitaal en/of fysiek) alsmede de reguliere, periodieke werkzaamheden (dagelijkse post, templatebeheer, voorraadbeheer, etc.)
Regievoering met betrekking tot het welslagen van de verzending van het printwerk (terugkoppeling verzendstatus, incidenten- en probleemmanagement en calamiteitenbeheer richting betrokken derden zoals transporteurs, postbedrijven, etc.)
Rapportages over de hoeveelheid scan documenten per soort
Rapportages over de aantallen succesvol en niet succesvol aangeleverde en ontvangen/gepubliceerde documenten via MijnOverheid.nl alsmede de dekingsgraad
Rapportage na iedere bulkaanlevering op detailniveau met referentienummers (zoals bijvoorbeeld aanslagnummers) van succesvol en niet succesvol aangeleverde documenten via MijnOverheid.nl.
<b>I: Digitale ontsluiting/verzending naar</b>
Aanbieden/publiceren van documenten aan de berichtenbox van MijnOverheid.nl inclusief een aanklikbare QR-betaallink (iDEAL) en andere aanklikbare QR-codes.

\*Dit zijn losse scans per dag en één (1) verzamelscan van alle post per dag.

### 3.2.1 Koppelingen

Voor de samenwerking tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver zijn een aantal koppelingen van belang. Inschrijver dient derhalve de volgende koppelingen te realiseren:

Koppeling met:	Functionaliteit
Gouw - Koppeling webservice gearcheeërde documenten	Klantcontactscherm Gouw Belastingen Bron koppeling externe documenten (Gearcheeërd exemplaar verzonden git-formats waaronder aanslag, herinnering, aanmaning, dwangbevel -met uitzondering van het hernieuwd bevel- in het Klantcontactscherm binnen de Gouw Belastingen applicatie. Het inladen/tonen van deze gearcheeërd documenten in pdf-formaat in het Klantcontactscherm in Gouw Belastingen via een ingerichte multi-channel koppeling (API-koppeling op basis van tenminste URL van de webservice, de API key en documenttypes) in Gouw Belastingen.
eGouw (digitaal loket) -koppeling webservice gearcheeërde documenten (bronkoppeling externe documenten)	Gearcheeërd exemplaar verzonden git-formats waaronder aanslag, herinnering, aanmaning, dwangbevel -met uitzondering van het hernieuwd bevel- in het digitale loket binnen de eGouw omgeving. Het tonen/inladen van gearcheeërd documenten (verzonden aanslag) in ons digitaal loket. De verzonden documenten kunnen in ons digitaal loket op twee manieren worden opgehaald, namelijk in PDF- en Excel-formaat. Het pdf-bestand van de gearcheeërd verzonden aanslag dient met een ingerichte multi-channel koppeling (API-koppeling* op basis van tenminste URL van de webservice, de API key en documenttypes) in Gouw op te halen vanuit de omgeving van het scan-printbureau. De Excel versie moet opgehaald blijven volgens de softwareoplossing vanuit een template/ report vanuit de server van GouwIT.
Gouw - Koppeling zaaksysteem	Inlezen van poststukken (scans in PDF/A-formaat) via het zaakinboekscherin Gouw Belastingen. De documenten worden met behulp van een documentverwerkingsoplossing (bijvoorbeeld Tungsten Automation/Kofax Capture of een gelijkwaardige tool) of een vergelijkbare voorziening verwerkt. Hierbij worden de relevante metadata meegestuurd. De ingescande documenten (PDF/A) en metadata worden vervolgens via een API-koppeling rechtstreeks vanuit de omgeving van het scan-/printbureau ingelezen in Gouw Belastingen.
Gouw- Koppeling uitgaande correspondentie	Dagelijkse voorraad Een rechtstreekse koppeling met Gouw Belastingen waarbij uitgaande correspondentie rechtstreeks wordt weggeschreven naar de omgeving van Inschrijver. Omvangrijke bulkoplagen (bijvoorbeeld bulk uitnodigingen) Met uitzondering van omvangrijke bulkoplagen (bijvoorbeeld bulk uitnodigingen) en .gitbestanden. Deze worden door Aanbestedende dienst aangeboden via het beveiligde webportaal van Inschrijver (aanlevering standaard in UTF-8).
QR-code op aanslag	Voor de betaling van belastingen via een IDEAL-QR-code op de aanslag.

### 3.2.2 Processchema's

Alle print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten bij Aanbestedende dienst vindt plaats binnen gestandaardiseerde processen. In Annex XIV schematische weergave werkproces GBTwente treft Inschrijver de belangrijkste processen in een visuele weergave.

#### Toelichting schema's

Door Aanbestedende dienst worden verschillende soorten bestanden aangeleverd. Aanslagen, aanmaningen, herinneringen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen worden aangeleverd in Gouw Informatie Technologie-formaat (GIT-bestanden), zie ook nadere toelichting en voorbeelden in Annex XI Templates en formulieren. Deze bestanden worden vanwege de grootte aangeleverd via een webportaal van Inschrijver. Binnen 48 uur na aanlevering ontvangt Aanbestedende dienst de drukproeven van deze bestanden. Drukproeven worden aangeleverd per gemeente waarbij alle verschillende heffingssoorten aan bod komen. Zijn de drukproeven niet akkoord, dan gaan deze terug naar Inschrijver met daarbij de opmerking(en) wat niet klopt. Net zolang tot de drukproeven akkoord zijn.

Vervolgens doet Inschrijver een check of de belastingplichtige de aanslag via MijnOverheid.nl wil ontvangen. Zo ja, dan wordt het document met begeleidende tekst verzonden naar de berichtenbox van MijnOverheid.nl. Zo niet, dan wordt de aanslag of de aanmaning fysiek geprint en klaargezet voor transport.

Let op:

Dwangbevelen en hernieuwde bevelen worden altijd fysiek geprint. De aanbestedende dienst geeft aan wanneer welke berichten voor welke gemeenten verzonden mogen worden. Bezorgdata voor Mijn Overheid en fysieke post kunnen uit elkaar lopen.

Alle gegevens worden door Inschrijver geplaatst in een digitale opslag die aan de archiefwet voldoet. Dit archief is door Aanbestedende dienst te benaderen via het klantcontactsysteem (KCS) en het Digitale loket van Aanbestedende dienst. Vanuit het digitale loket en het KCS worden de beschikbare documenten getoond en door te klikken worden deze opgehaald en getoond als PDF/A ongeacht de methode van aanleveren door Aanbestedende dienst. De aanslag, de herinnering, de aanmaning, het dwangbevel en het hernieuwd bevel worden in GIT-formaat aangeleverd. Alle overige correspondentie wordt aangeleverd in pdf-bestanden. In Annex XIII Voorbeeld jaarplanning 2024 staat aangegeven om welke bestanden het gaat. Deze bestanden worden verstuurd naar Inschrijver. Binnen twee (2) uur na aanlevering staan de drukproeven klaar. Bij akkoord worden de brieven geprint en klaargezet voor transport. Zijn de drukproeven niet akkoord, dan gaan deze terug naar Inschrijver met daarbij de opmerking(en) wat niet klopt en gewijzigd moet worden. Dit proces herhaalt zich net zolang totdat de drukproeven akkoord bevonden zijn door Aanbestedende dienst. Deze bestanden (dagproductie) worden niet opgeslagen in het webportaal.

### 3.3 Proof of Concept

Aanbestedende dienst wenst een Proof of Concept te doorlopen. In deze Proof of Concept dient de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding aan te tonen dat alle processen naar behoren functioneren om hiermee de kwaliteit van de dienstverlening te bevestigen. Dit wordt getest middels testruns met bulk- en dagproducties en scandocumenten op basis van één (1) template uit Annex XI Templates en formulieren.

Indien de Proof of Concept niet succesvol wordt doorlopen door de Inschrijver met de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding, wordt een herstelkans geboden. Indien de herstelkans niet leidt tot succesvol doorlopen van de testruns, wordt er niet overgegaan tot gunning van de opdracht aan deze Inschrijver. In dat geval zal de Aanbestedende dienst zich wenden tot de Inschrijver die als tweede is geëindigd in de rangorde. Indien deze Inschrijver de Proof of Concept wel succesvol doorloopt zal aan deze Inschrijver de opdracht worden gegund. Indien ook deze Inschrijver de Proof of Concept niet succesvol doorloopt zal Aanbestedende dienst zich wenden tot de Inschrijver die als derde is geëindigd in de rangorde enzovoort.

Let op

- Indien om welke reden dan ook -buiten de toerekenbaarheid van de Aanbestedende dienst- de testruns niet succesvol worden afgerond, krijgt Inschrijver de mogelijkheid dit te herstellen. Indien Inschrijver vervolgens niet slaagt in het succesvol afronden van de tweede testruns, leidt dit tot ongeldigheid en ter zijde legging van de Inschrijving.

## 4 Beoordelingsprocedure

### 4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

### 4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

#### Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

#### Fase 2: Controle Annex II Overige formulieren

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen in Annex II Overige formulieren correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelkans.

#### Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- In TenderNed het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving;
- Annex VIII Ondertekeningspagina te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving;
- Annex IX Eigen verklaring sanctiepakket Rusland niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving.

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, indien bij de controle of op enig moment tijdens de aanbestedingsprocedure, wordt vastgesteld dat:

- Inschrijver niet voldoet aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen en/of niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere eisen in het programma van eisen;
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;

- Annex VIII Ondertekeningspagina niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- Annex IX Eigen verklaring sanctiepakket Rusland niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving.

#### Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een puntentoekenning van 0,00 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van Annex III Prijzenblad of deze helemaal of gedeeltelijk niet is ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

#### Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs
3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van wensen prijs en kwaliteit (fase 5a en 5b) nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c). In geval de interactieve fase bestaat uit meerdere kwaliteitswensen en/of onderdelen wordt op basis van behaalde puntentoekenningen iedere keer tussendoor getoetst of Inschrijvers nog voor gunning in aanmerking komen en op basis daarvan al dan niet uitgenodigd voor de opvolgende interactieve sessie.

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

Let op:

Inschrijver dient voor iedere kwaliteitswens minimaal 6,00 punten toegekend te krijgen. Indien Inschrijver op een van de kwaliteitswensen lager dan 6,00 punten behaald, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

#### Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan één (1) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie of eerder blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn, door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, niet wordt voldaan aan het programma van eisen en/of Annexen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd. Bij toepassing van de relatieve beoordelingssystematiek is een rank reversal niet toegestaan en wordt op basis van de oorspronkelijke rangorde de opvolgende Inschrijver geselecteerd als Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding.



## 5 Uitsluitingsgronden en Eigen verklaring sanctiepakket

### Rusland

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

#### Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op TenderNed te voorzien van de benodigde informatie, te ondertekenen en in te dienen als onderdeel van de Inschrijving.

*Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', voorziet deze van de gevraagde informatie, ondertekent deze rechtsgeldig en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe onder het tabblad 'Overige documenten'.*

#### Gedragsverklaring Aanbesteden

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

#### Instructie indienen Eigen verklaring sanctiepakket Rusland

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Eigen verklaring sanctiepakket Rusland. Inschrijver dient hiertoe Annex IX Eigen verklaring sanctiepakket Rusland te voorzien van de benodigde informatie, te ondertekenen en in te dienen als onderdeel van de Inschrijving.

## 6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

### 6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevulde Annex VI Referentieblad;
- Een ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

#### Instructie indienen geschiktheidseisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevulde Annex VI Referentieblad en een volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument, toe aan de Inschrijving.

*Gegadigde klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het ingevulde Annex IV Referentieblad en het ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.*

### 6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

#### a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

*Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.*

## 2) Geschiktheid ten aanzien van financiële bekwaamheid

### a. Bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met minimaal een dekking (verzekerd bedrag) van € 2.500.000,00 per gebeurtenis. De uitkering van deze verzekering is beperkt tot de hoogte van de dekking (verzekerd bedrag) en maximaal twee gebeurtenissen per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen en/of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de verzekering en dekking wordt vermeld.

## 3) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

### a. Referentie

Inschrijver dient te beschikken over de juiste ervaring en deskundigheid voor het uitvoeren van deze overheidsopdracht. Aanbestedende dienst wenst Inschrijver hiertoe te toetsen op soortgelijke referentieprojecten, waaruit blijkt dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe -middels Annex VI Referentieblad- maximaal één (1) referentie per kerncompetentie (één (1) referentie om te voldoen aan alle kerncompetenties is ook toegestaan) in waaruit blijkt dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure relevante deskundigheid en ervaring is opgedaan en wordt voldaan aan de onderstaande kerncompetentie(s):

1. Levering drukwerk.
2. Levering printwerk.
3. Levering scandiensten.
4. Levering couverteerdiensten.
5. Levering aan een gemeentelijke belastingsamenwerking.
6. Minimale opdrachtwaarde van € 550.000,00 (gebaseerd op een looptijd van vier (4) jaar).

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring van de ingediende referentie(s).

### b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen en fouten te voorkomen.

**Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of een daaraan gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig kwaliteitshandboek.**

c. Milieubeheer

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een opgave van de maatregelen inzake milieubeheer die de Inschrijver kan toepassen in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht.

**Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (14001:2015) of een daaraan gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig eigen milieuhandboek.**

d. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

**Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2022) of een daaraan gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig eigen informatiebeveiligingshandboek.**

## 7 Programma van Eisen

Nr.	Eis
<b>Eisen ten aanzien van prijzen en tarieven</b>	
P.E. 1.	<p>De prijzen ten aanzien van diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst 1 januari 2027, worden gewijzigd op basis van de jaarmutatie van de dpi-index 2021=100: <a href="https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED">https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED</a>, kolom 'Jaarmutatie DPI.</p> <p>Indexeringsvoorstellen dienen uiterlijk één maand na bekendmaking van het aangepaste indexcijfer door Inschrijver te worden ingediend bij Aanbestedende dienst.</p>
P.E. 2.	<p>Prijswijzigingen buiten de indexeringsregeling in P.E. 1 zijn niet toegestaan, tenzij anders (schriftelijk) overeengekomen tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver.</p>
<b>Juridische eisen</b>	
P.E. 3.	<p>Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.</p>
P.E. 4.	<p>De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in Annex V.a Inkoopvoorwaarden. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.</p> <p>Let op:</p> <p>Eventuele doorgehaalde artikelen in de Annex V Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing.</p>
P.E. 5.	<p>De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen in Annex V.b Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn van toepassing. Ten aanzien van Annex V.b Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn de volgende normen van toepassing:</p> <p><b>Hoofdstuk 2</b></p> <p>Leverancier geeft bij live gang een overzicht van de verschillende applicaties en de koppelingen daartussen, zowel de interne als de externe koppelingen.</p> <p><b>Hoofdstuk 3</b></p> <p>Paragraaf 3.3 API- standaarden voor zaakgericht werken, zie ook paragraaf 3.2.1 onder koppelingen.</p> <p><b>Hoofdstuk 5</b></p> <p>"Leverancier geeft de specificaties voor dataportabiliteit en deze bevatten voor de export én import van data tenminste:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De beschrijving van betekenis van de data van entiteit, attributen en waardenbereik;</li> </ol>

Nr.	Eis
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. De beschrijving van betekenis en relaties (kardinaliteit) tussen gegevens;</li> <li>3. Het formaat waarin data kunnen worden geëxporteerd/geïmporteerd;</li> <li>4. Welke gegevens en metadata wel en niet worden meegenomen en het formaat waarin dat plaatsvindt;</li> <li>5. De beschrijving van de import en exportfunctionaliteit die het softwareproduct ondersteunt;</li> <li>6. De data die niet in de import en export meegenomen worden omdat deze geen eigendom zijn van Opdrachtgever;</li> <li>7. Opgave van de technische formaten die voor dataportabiliteit gebruikt worden.</li> </ol> <p><b>Hoofdstuk 4</b> Standaardnorm C1.</p> <p><b>Hoofdstuk 7</b> Standaardnorm F1, F2, F3 en F4 van toepassing.</p> <p><b>Hoofdstuk 8</b> Standaardnorm G1 van toepassing voor uitwisseling van gegevens tussen de Gouw applicatie en het DMS van aanbieder via Diginetwerk.</p>
P.E. 6.	<p>Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.</p>
P.E. 7.	<p>Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de 'COVID-19 crisis') leiden tot:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s) en/of;</li> <li>9. Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten.</li> </ol> <p>Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.</p>
P.E. 8.	<p>Aanbestedende dienst en Inschrijver komen een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst.</p>

Nr.	Eis
	<p>Inschrijver gaat tevens akkoord met de volgende bepaling inzake gebruik van data van de Aanbestedende dienst:</p> <p>De Inschrijver erkent en aanvaardt dat alle door de Aanbestedende dienst aan hem/haar beschikbaar gestelde data uitsluitend mogen worden gebruikt voor de uitvoering van de opdracht zoals beschreven in deze Overeenkomst. Het is de Inschrijver uitdrukkelijk verboden om de door de Aanbestedende dienst verstrekte data te gebruiken voor het trainen, ontwikkelen, verbeteren of op enige andere wijze te verwerken ten behoeve van eigen of derde partij AI- of machine learning-modellen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. De Inschrijver zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om te waarborgen dat de data niet buiten de overeengekomen doeleinden worden gebruikt.</p> <p>Bij overtreding van het voorgaande is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen en eventuele schade op de Inschrijver te verhalen.</p>
P.E. 9.	<p>Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data waaronder ook de template-inrichting inclusief de recordverwijzingen naar GIT bestand en eventuele overige informatie, overzichten en data die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.</p> <p>Let op:</p> <p>Drie (3) maanden na beëindiging van de Overeenkomst verwijdt Inschrijver -na akkoord van de Aanbestedende dienst- alle bij Inschrijver in bezit zijnde data en overlegt hiervan een bewijs aan de Aanbestedende dienst, tenzij Inschrijver na beëindiging van de Overeenkomst wederom als leverancier wordt gecontracteerd.</p>
P.E. 10.	<p>Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.</p>
<b>Algemene eisen</b>	
P.E. 11.	<p>Inschrijver levert minimaal de gevraagde leveringen en/of dienstverlening als omschreven in hoofdstuk 3 van deze uitnodiging tot inschrijving.</p>

Nr.	Eis
P.E. 12.	<p>Voor aanvang van de Overeenkomst stelt Inschrijver op basis van deze uitnodiging tot inschrijving en de gemaakte afspraken een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) op en stelt deze beschikbaar aan de Aanbestedende dienst. Inschrijver en Aanbestedende dienst maken hierin tevens afspraken omtrent het gebruiken van de templates en formulieren, huisstijl, jaarplanning en processen in Annex XI, XII, XIII en XIV.</p> <p>Let op:</p> <p>Eventuele wijzigingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden door Inschrijver -indien nodig minimaal één keer (1) keer per jaar na goedkeuring Aanbestedende dienst- zichtbaar verwerkt in het DAP (Dossier Afspraken en Procedures). Inschrijver stelt bij wijziging de Aanbestedende dienst in het bezit van een herziene versie van het DAP (Dossier Afspraken en Procedures). Bij wijzigingen wordt gewerkt met versienummers.</p>
P.E. 13.	<p>Inschrijver stelt ter ondersteuning van het operationele proces een helpdesk beschikbaar die tijdens Werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur in ieder geval beschikbaar is voor vragen, ondersteuning en incidentoplossing van en voor de Aanbestedende dienst.</p>
P.E. 14.	<p>De Inschrijver draagt er zorg voor dat alle medewerkers die werkzaamheden verrichten ten behoeve van de Aanbestedende dienst beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Screeningsprofielen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 Informatie: 11,12 en 13;</li> <li>• 04 Diensten: 41;</li> <li>• 06 Proces: 61;</li> <li>• 07 Aansturen organisatie: 71 (alleen voor leidinggevend).</li> </ul> <p>De kosten voor het aanvragen van deze verklaring(en) komen voor rekening van Inschrijver en de VOG mag op het moment van indiensttreding niet ouder zijn dan zes (6) maanden. Op verzoek van de Aanbestedende dienst toont de Inschrijver binnen vijf (5) Werkdagen aan dat de screening heeft plaatsgevonden en overlegt een VOG-verklaring.</p>
P.E. 15.	<p>De Inschrijver wijst gedurende de voorbereiding en looptijd/uitvoering van de Overeenkomst (1) persoon/afdeling en één (1) vervanger aan als direct aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst. Het directe aanspreekpunt is tijdens Werkdagen via een direct telefoonnummer en per e-mail bereikbaar voor vragen en ondersteuning van de Aanbestedende dienst.</p> <p>Let op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buiten Werkdagen is Inschrijver in geval van calamiteiten telefonisch bereikbaar via een noodnummer;</li> </ul>



Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In geval van een e-mail reageert het directe aanspreekpunt binnen uiterlijk acht (8) Werkuren. Met reageren wordt een human response en niet een (automatische) ontvangstbevestiging bedoeld.</li> </ul>
P.E. 16.	<p>De Inschrijver wijst -gedurende de voorbereiding en looptijd/uitvoering van de Overeenkomst- één (1) persoon aan als accountmanager en één (1) persoon aan als vervangende accountmanager. De accountmanager is op beleidsmatig en strategisch niveau het primaire aanspreekpunt voor de contactmanager van de Aanbestedende dienst. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon tijdig en adequaat vervangen.</p> <p><i>Let op:</i></p> <p>In geval van een e-mail reageert de accountmanager of vervanger binnen uiterlijk acht (8) Werkuren. Met reageren wordt een human response en niet een (automatische) ontvangstbevestiging bedoeld.</p>
P.E. 17.	<p>Inschrijver verricht werkzaamheden in een beveiligde verwerkingslocatie waarbij -conform de VRKI 2.0 versie 2025 en opvolgers: <a href="https://hetccv.nl/keurmerken/expert/inbraakbeveiliging/verbeterde-risicoklassenindeling-vrki">https://hetccv.nl/keurmerken/expert/inbraakbeveiliging/verbeterde-risicoklassenindeling-vrki</a>- de volgende combinaties aan minimale veiligheidseisen zijn gerealiseerd: O2 + BK2 + EL4 + AT4 + RE4 + CO4 en/of ME4 (risicoklasse niveau 4).</p>
<b>Eisen ten aanzien van IT</b>	
P.E. 18.	<p>Inschrijver stelt ten behoeve van een efficiënte samenwerking een webportaal ter beschikking aan de Aanbestedende dienst. Dit webportaal heeft minimaal de volgende functionaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdens Werkdagen minimaal 99,8 procent beschikbaar;</li> <li>• Toegang aan minimaal tien (10) gebruikers met verschillende autorisatieniveaus;</li> <li>• Two-factor-authenticatie voor gebruikers;</li> <li>• Voorraadbeheer;</li> <li>• Uploaden (productie)bestanden;</li> <li>• Proefafdrukken (plaatsen, signaalfunctie, controleren en accorderen/afkeuren);</li> <li>• Lichten van een biljet;</li> <li>• Facturatie;</li> <li>• Automatische processen;</li> <li>• Rapportages.</li> </ul>
P.E. 19.	<p>De dienstverlening van Inschrijver moet voorbereid zijn op aansluiting op het Federatief Berichten Stelsel (FBS) van Logius. De Inschrijver committeert zich om bij inwerkingtreding, de koppeling met het Federatief Berichten Stelsel (FBS) te realiseren en te beheren zonder extra kosten voor de Inschrijver.</p>

Nr.	Eis
P.E. 20.	<p>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. Eventuele hiermee verband houdende kosten aan zijde van de Aanbestedende dienst (ook indien Aanbestedende dienst hiervoor een derde moet inschakelen) zijn voor rekening van Inschrijver.</p>
<b>Eisen ten aanzien van Productietijden</b>	
P.E. 21.	<p>Ieder jaar levert Aanbestedende dienst een jaarplanning met daarin de gehanteerde aanlever- en matdata. De Aanbestedende dienst en Inschrijver evalueren deze jaarplanning op kwartaalbasis en passen deze waar nodig aan. Gehanteerde aanlever- en matdata wordt gezien als fataal voor respectievelijk de Aanbestedende dienst (aanleverdata) als voor de Inschrijver (matdata).</p>
P.E. 22.	<p>Inschrijver verwerkt kleine bulkproducties (&lt; 5000 mailpacks) met een maximale Productietijd van drie (3) Werkdagen en verwerkt grote bulkproducties (&gt; 5000 mailpacks) met een maximale Productietijd van vijf (5) Werkdagen op basis van een door de Aanbestedende dienst vastgestelde jaarplanning en de daarop gehanteerde aanleverdatum en matdatum. Aanbestedende dienst levert de bestanden/documenten voor het begin van de afgesproken Productietijd aan.</p> <p>Uitzondering is voor aanmaningen en dwangbevelen en hernieuwde bevelen waarbij een productietijd geldt van één (1) werkdag. Aanbestedende dienst plaatst deze bulkproducties dezelfde Werkdag voor 12:00 uur op de door Aanbestedende dienst aangewezen locatie.</p> <p><b>Let op:</b></p> <p>De Inschrijver is in staat om bij een grote aanlevering -in uitzonderingsgevallen op verzoek van de Aanbestedende dienst- bestanden kosteloos te splitsen en met verschillende matdata te verzenden.</p>
P.E. 23.	<p>De Inschrijver verwerkt dagelijkse producties (dagwerk/losse documenten) met een maximale Productietijd van één (1) Werkdag. Aanbestedende dienst plaatst deze gedurende de week documenten op een aangewezen plaats en Inschrijver verwerkt deze documenten -twee keer in de week- op maandag en donderdag vanaf 9:00 uur (valt binnen genoemde Productietijd van één (1) Werkdag).</p>
P.E. 24.	<p>Op basis van een jaarplanning en afgesproken Productietijden worden door de Aanbestedende dienst noodzakelijke (data)bestanden aangeboden via een beveiligde omgeving of het webportaal.</p>
P.E. 25.	<p>Bulkdocumenten zijn documenten die via databestanden worden aangeleverd c.q. klaar worden gezet door de Aanbestedende dienst (bijvoorbeeld (GIT-)databestanden van GouWIT en/of andere kernapplicaties. Bij bulkdocumenten levert Aanbestedende dienst een (GIT-)databestand via GouWIT</p>

Nr.	Eis
	en/of andere kernapplicaties data aan Inschrijver op basis waarvan de verschillende documenten dienen te worden gegenereerd door Inschrijver.
P.E. 26.	Bij losse documenten levert Aanbestedende dienst vanuit GouwIT en/of andere kernapplicaties gegenereerde documenten die -conform de voorgeschreven wijze in paragraaf 3.2.1 van deze uitnodiging tot inschrijving- worden geleverd aan Inschrijver. Inschrijver dient de documenten dagelijks te verwerken en klaar te zetten voor transport. De Inschrijver faciliteert het volledige proces voor de dagelijkse producties (losse documenten) en is in staat om deze losse documenten binnen één (1) Werkdag te printen, couverteren en klaar te zetten voor verzending. (fysiek of digitaal in PDF) of aan te bieden aan Mijn Overheid (dit laatste voor losse documenten/dagwerk in overleg met Aanbestedende dienst).
P.E. 27.	<p>Een document kan uit één, maar ook uit meerdere bladen bestaan. Op elk document moet -indien gewenst- een barcode, QR-code, betaallink (iDEAL), KIX-code en/of data matrix kunnen worden geprint volgens de documentbeschrijving ter verdere verwerking in het productieproces. Vulling van de datamatrix moet via bestandsnaam van het document.</p> <p><b>Let op:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andere werkwijzen die de vereiste functionaliteit waarborgen worden in beginsel eveneens geaccepteerd.</li> <li>• Een betaallink moet minimaal twaalf (12) maanden na afloop van de Overeenkomst nog geldig zijn.</li> </ul>
<b>Eisen ten aanzien van templates en formulieren</b>	
P.E. 28.	Door de Aanbestedende dienst wordt een documentbeschrijving aangeleverd. In de documentbeschrijving zijn de velden aangegeven die gevuld moeten worden door de Inschrijver uit een bijgeleverd databestand.
P.E. 29.	Het gehanteerde bestandsformaat wordt voor elk afzonderlijk document en bijbehorende databestand tussen de Aanbestedende dienst en Inschrijver bepaald en vastgelegd, waarbij geldt dat Inschrijver tenminste de volgende bestandsformaten moet kunnen verwerken: rtf.out, PDD, PDF, txt, xml, csv, asc, alle Microsoft Office-typen en (STUF-)databestanden van leverancier GouwIT en/of andere kernapplicaties.
P.E. 30.	Velden in de templates kunnen naast statische data ook data bevatten waarop logica van toepassing is. Inschrijver is verantwoordelijk voor het toepassen van de logica (enumeratie) zoals vastgelegd in de documentbeschrijving tijdens de ontwikkelperiode, zodat de juiste informatie wordt getoond op het formulier.

Nr.	Eis
P.E. 31.	Inschrijver kan databestanden samenvoegen met een sjabloon (templates/ overlays) ten behoeve van printwerk.
P.E. 32.	Inschrijver ontwikkelt benodigde templates die nodig zijn voor het printwerk op basis van de door de Aanbestedende dienst geleverde documentbeschrijving.
P.E. 33.	<p>In geval templates en/of formulieren aangepast moeten worden, worden de volgende stappen gevolgd:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Inschrijver levert in PDF een printproef aan van de betreffende template. Hierin zijn eventuele overeengekomen voorstellen voor verbetering verwerkt.</li> <li>2. De Inschrijver zorgt voor eventuele aanpassingen en levert een nieuwe printproef aan de Aanbestedende dienst of de Aanbestedende dienst past de documentbeschrijving aan en Inschrijver voert de wijzigingen door.</li> <li>3. Na goedkeuring van Aanbestedende dienst zorgt Inschrijver ervoor dat het aangepaste document wordt opgenomen in de goedgekeurde documenten (versiebeheer).</li> </ol>
P.E. 34.	Documenten worden vervaardigd conform het huisstijlhandboek in Annex XI Templates en formulieren en Annex XII Huisstijlhandboek. Aanbestedende dienst kan de door Inschrijver te hanteren huisstijl of sjablonen structureel kosteloos wijzigen. Aanbestedende dienst kan kosteloos tevens incidenteel (op aangeven) afwijken van de huisstijl.
P.E. 35.	Inschrijver doorloopt bij een (deels) nieuwe huisstijl of nieuwe sjablonen een testtraject op basis van een door de Aanbestedende dienst aangeleverd test databestand, bestandsbeschrijving en document beschrijving. Dit betekent in ieder geval dat de levering van printproeven door de Aanbestedende dienst op juistheid gecontroleerd worden. Aangeleverde aanpassingen worden snel en correct doorgevoerd en worden nieuwe printproeven ter beschikking gesteld aan de Aanbestedende dienst.
P.E. 36.	<p>De volgende doorlooptijden van zijn toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De doorlooptijd van een nieuw te ontwikkelen document zal maximaal vijf (5) Werkdagen bedragen inclusief het opmaken van een printproef. Het document kan na goedkeuring door Aanbestedende dienst in productie genomen worden;</li> <li>• Aanpassingen in bestaande documenten worden binnen maximaal 48 uur gerealiseerd inclusief het opmaken van een printproef. Het document kan na goedkeuring door Aanbestedende dienst in productie genomen worden;</li> <li>• Spoedaanpassingen en wijzigingen in bestaande of nieuw te ontwikkelen documenten moeten binnen 24 uur mogelijk zijn en worden doorgevoerd.</li> </ul>
<b>Eisen ten aanzien van voorraadbeheer</b>	

Nr.	Eis
P.E. 37.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het bestellen, op voorraad houden en bewaken van de (ijzeren) voorraden (blanco papier, voorbedrukte enveloppen en overige relevante voorraadmaterialen), dan wel tijdig bijprinten/bijdrukken/drukken van nieuwe voorraad. In overleg met de Aanbestedende dienst wordt per onderdeel tevens een minimale hoeveelheid aan ijzeren voorraad afgesproken en opgenomen in de DAP (Dossier Afspraken en Procedures).
P.E. 38.	Bij de Inschrijver dient opslagruimte aanwezig te zijn, voor de (eventueel) door Aanbestedende dienst aangeleverde bijsluiters.
P.E. 39.	Indien één van de enveloppen en/of overige relevante voorraadmaterialen moet worden (bij)besteld, levert de Inschrijver een printproef van het laatste bestelde exemplaar en doet een voorstel voor het aantal nieuw te bestellen voorraad.
P.E. 40.	Enveloppen en overige relevante voorraadmaterialen worden gedrukt conform Annex XII Huisstijlhandboek.
<b>Eisen ten aanzien van (digitale) archivering</b>	
P.E. 41.	<p>Inschrijver verzorgt de digitale archivering van alle documenten. Hiervoor geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Uitgaande documenten (fysiek en digitaal) bij Inschrijver op en door Inschrijver beschikbaar gesteld digitaal archiefsysteem bewaard conform wettelijke bewaartermijnen;</li> <li>b) Inschrijver stuurt de digitale documenten toe aan de Aanbestedende dienst of levert deze conform de voorgeschreven wijze in paragraaf 3.2.1 van deze uitnodiging tot inschrijving 'Gouw - Koppeling zaakstelsysteem'.</li> <li>c) Binnenkomende documenten (fysiek en digitaal) conform wettelijke bewaartermijnen worden bewaard tenzij wordt over gegaan tot substitutie/vervanging. In het geval van substitutie/vervanging worden binnenkomende documenten (fysiek en digitaal) twaalf (12) maanden opgeslagen. Inschrijver verwijdert binnenkomende documenten (fysiek en digitaal) pas nadat er schriftelijk akkoord is van de archivaris en directeur van de Aanbestedende dienst;</li> </ul> <p>Let op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijver draagt er zorg voor dat (digitale) archivering te allen tijde voldoet aan geldende wet- en regelgeving op het gebied van archief- en informatiebeheer;</li> <li>• Aangeleverde GIT-bestanden moeten vijf (5) Werkdagen na akkoord of afkeur verwijderd worden door Inschrijver;</li> <li>• Aangeleverde dagproducties moeten vijf (5) Werkdagen na verwerking verwijderd worden door Inschrijver;</li> </ul>

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle documentatie buiten de hierboven genoemde documentatie is overbodig en wordt door Inschrijver binnen vijf (5) Werkdagen verwijderd;</li> <li>• In Annex III Prijzenblad wordt een optie uitgevraagd voor invulling van deze eis op basis van een bewaartermijn van drie (3) maanden.</li> </ul>
P.E. 42.	De Inschrijver dient gebruik te maken van een CA+ gecertificeerd proces voor de inzameling, het transport en de vernietiging van vertrouwelijke documenten. Dit waarborgt dat documenten worden verzameld in afgesloten inzamelmiddelen en vervoerd in beveiligde voertuigen. De vernietiging dient te voldoen aan de DIN 66399-norm, met een minimale veiligheidsklasse P-4 voor papier en overeenkomstige niveaus voor eventuele andere datadragers.
P.E. 43.	Het digitale archief moet voor de Aanbestedende dienst 24/7 en 99,8 % beschikbaar zijn.
<b>Eisen ten aanzien van printen en afdrukken</b>	
P.E. 44.	<p>Op elk document moet -indien gewenst- een barcode, QR-code, betaallink (iDEAL), KIX-code en/of data matrix kunnen worden geprint volgens de documentbeschrijving ter verdere verwerking in het productieproces. De inhoud en de plaats van een barcode, QR-code, betaallink (iDEAL), KIX-code en/of data matrix wordt in indien van toepassing in de document beschrijving bepaald.</p> <p><b>Let op:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een QR-code moet van een hyperlink voorzien worden, zodat de ontvanger op de telefoon de QR-code aan kan klikken en betalen (en niet nog een ander device moet pakken om de code te scannen en betalen).</li> <li>• Een betaallink moet minimaal twaalf (12) maanden na afloop van de Overeenkomst nog geldig zijn.</li> </ul>
P.E. 45.	De Inschrijver is in staat om documenten zowel enkel- als dubbelzijdig te printen.
P.E. 46.	<p>De Inschrijver dient alle documenten in fullcolour te printen (waaronder het logo en voettekst van de Aanbestedende dienst) vanaf blanco papier. De kwaliteit dient overeen te komen met de offsetkwaliteit van drukken conform ISO 12647:2 of vergelijkbaar.</p> <p>Let op:</p> <p>Bij dagpost dient Inschrijver het logo van de Aanbestedende dienst aan de PDF-aanlevering toe te voegen.</p>
P.E. 47.	De Aanbestedende dienst dient het ontvangen bestand te verwerken waarbij een deel digitaal aangeleverd moet worden via MijnOverheid en het andere deel fysiek per post. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de aan te brengen scheiding in genoemde categorieën.

Nr.	Eis
P.E. 48.	De Inschrijver zorgt voor een adequaat versiebeheer van de aangeboden printproeven, zodat geen misverstand kan bestaan over welke goedkeuring welke documentstroom betreft.
P.E. 49.	Printproeven van GIT-bestanden worden uiterlijk binnen 48 uur, rekening houdend met de geplande matdatum, aan Aanbestedende dienst ter goedkeuring aangeboden. Printproeven van dagpost worden binnen twee (2) uur aan Aanbestedende dienst aangeboden middels het webportaal.
P.E. 50.	De uiteindelijk te printen/drukken documenten zijn conform de door de Aanbestedende dienst goedgekeurde printproeven/drukproeven.
P.E. 51.	Inschrijver zorgt voor het printen van het juiste document, de juiste data, de juiste positionering en de juiste aantallen. Inschrijver rapporteert hierover digitaal per documentsoort aan de Aanbestedende dienst voordat het wordt aangeboden aan het postbedrijf.
P.E. 52.	Inschrijver dient op basis van een door de Aanbestedende dienst aangegeven kenmerk bijlagen conditioneel te printen en bij het juiste document te voegen.
P.E. 53.	Inschrijver is in staat tot het printen van gepersonaliseerde bijlagen, waarbij de gegevens op de bijlagen gekoppeld zijn aan (bepaalde en/of repeterende) gegevens van de hoofdproductie.
P.E. 54.	Inschrijver is -uitsluitend op verzoek van de Aanbestedende dienst- in staat om vanaf het aanleveren van het bestand tot het moment van het aanbieden aan het postbedrijf een aantal documenten te verwijderen uit het productieproces. De matdatum moet hierbij gewaarborgd blijven.
P.E. 55.	De Aanbestedende dienst gaat geen gebruik maken van voorbedrukte formulieren. Logo, kleurblokken, tabellen etc. dienen geprint te worden. De locatie en de kwaliteit van de te scannen “gebieden” dient gewaarborgd te zijn. De Inschrijver garandeert de locatie, positie en printkwaliteit van de te scannen gebieden.
P.E. 56.	Inschrijver print alle documenten op papier dat overeenkomstig het type document voldoet aan alle wettelijke gestelde eisen voor dat type document. Inschrijver is tevens in staat om conform de wettelijke vereisten hernieuwde bevelen tot betaling te printen op papier dat hiervoor specifiek bedoeld is.
P.E. 57.	Inschrijver dient alle producties (waaronder het logo van de Aanbestedende dienst en haar deelnemers) in kleur te printen vanaf blanco papier, waarbij de kwaliteit van de kleurenprints overeenkomt met de offsetkwaliteit van drukken.
P.E. 58.	Inschrijver monitort de lengte van de te printen gegevens en kapt alleen gegevens af in overleg met de Aanbestedende dienst.
P.E. 59.	Inschrijver is in staat om alle voorkomende diakritische tekens in de printbestanden te onderkennen en zonder beperkingen te printen.

Nr.	Eis
P.E. 60.	Inschrijver vervaardigt drukwerk in kleur op dusdanige wijze dan geen kleurafwijkingen, dan wel kleurverlies optreedt (offsetkwaliteit). Voor de te gebruiken papiersoort (kwaliteit) treedt Inschrijver in overleg met Aanbestedende dienst.
P.E. 61.	Inschrijver zorgt voor het printen/drukken van het juiste formulier, de juiste data, de juiste positionering en de juiste aantallen. Hierop zal door Inschrijver ook een fysieke controle plaatsvinden. Het betreft een 1e controle door de Inschrijver voor het opsturen van de drukproeven. Inschrijver controleert m.b.v. het opdrachtformulier of het juiste formulier gebruikt is en of de aantallen overeenkomen met de opdracht. De data wordt door Aanbestedende dienst aangeleverd.
P.E. 62.	<p>Inschrijver dient bij haar papierkeuze voor Aanbestedende dienst minimaal te voldoen aan de volgende normen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De ISO-norm 11475, de CIE-waarde (witheid) dient tussen 165 en 172 te liggen;</li> <li>• De ISO-norm 2471, de opaciteit (doorzichtigheid) van het papier dient groter te zijn dan 92;</li> <li>• Europese norm ISO 9706 (veroudering bestendig i.v.m. archiveren);</li> <li>• Het papier dient zodanig met een vulpen beschrijfbaar te zijn dat de inkt niet uitvloeit.</li> </ul>
<b>Eisen ten aanzien van couverteren/snijden en/of vouwen</b>	
P.E. 63.	<p>De geprinte documenten en eventuele bijsluiter(s) worden door Inschrijver gecouverteerd, waarbij zorg wordt gedragen dat de (eventueel) juiste bijsluiter(s) in de juiste envelop terecht komt. Ten aanzien van bijsluiters geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijsluiters worden door de Aanbestedende dienst aangeleverd in de huisstijl van Aanbestedende dienst en/of haar deelnemers zijn. De selectie van de bijsluiter wordt door de Aanbestedende dienst aangeleverd;</li> <li>• Een bijsluiter kan 1 op 1 worden toegevoegd aan een productie;</li> <li>• Een bijsluiter selectief kan worden toegevoegd aan een deel van de productie. De Aanbestedende dienst draagt zorg voor een kenmerk voor de selectie, dan wel via het opdrachtformulier, dan wel via een indicatie in het GIT- of databestand.</li> </ul>
P.E. 64.	Inschrijver maakt gebruik van de juiste enveloppen. De enveloppen zijn door Inschrijver in ieder geval voorzien van het juiste logo, maar kunnen ook andere opdrukken bevatten.
P.E. 65.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het op juiste manier vullen van de (venster)enveloppen, het controleren van de juiste aantallen mailpacks en Inschrijver moet beschikken over dusdanige controlemethodieken, zodat een 100%-couverteergarantie door Inschrijver kan worden afgegeven. Dit betekent dat de gebruikte NAW-gegevens voor het venster van de enveloppe zitten en de aantallen komen overeen met de gegeven opdracht.
<b>Eisen ten aanzien van scannen</b>	



Nr.	Eis
P.E. 66.	Inschrijver draagt zorg voor het scannen van binnengekomen poststukken van Aanbestedende dienst.
P.E. 67.	Poststukken komen binnen op het postadres van Aanbestedende dienst waarna deze middels een doorzendservice van Aanbestedende dienst wordt doorgestuurd naar adres (een postbus) van Inschrijver.
P.E. 68.	<p>Een poststuk wordt substitutiewaardig gescand op basis van vaste scanprofielen zonder dat het poststuk in zijn uiterlijke vorm wordt veranderd en/of beschadigd. De Inschrijver voert na het scannen van de binnengekomen poststukken een kwaliteitscontrole uit waarbij geverifieerd wordt of de digitale versie van het binnengekomen poststuk overeenkomt met het fysieke poststuk en er geen informatie verloren gaat. Inschrijver documenteert na iedere kwaliteitscontrole de uitkomst.</p> <p>Let op:</p> <p>Een poststuk wordt -waar deze bestaat uit een enkele en meerdere enkelzijdige, dubbelzijdige A4-gescand zoals deze wordt ontvangen waarbij een gescand document wordt opgeslagen in PDF/A.</p>
P.E. 69.	<p>De binnenkomende en gescande post heeft ten minste de drie (3) volgende ‘bestemmingen’:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gouw Belastingpakket.</li> <li>2. WOZ-Taxatie applicatie.</li> <li>3. Niet productieproces gebonden stukken als offertes, uitnodiging.</li> </ol>
P.E. 70.	De gescande documenten voor Gouw worden voorzien van metadata en via een webservice aangeboden aan Gouw. De niet productieproces gebonden gescande documenten worden middels het webportaal beschikbaar gesteld voor de Aanbestedende dienst, daarbij worden gescande documenten zoveel mogelijk in separate, vooraf met Aanbestedende dienst omschreven stromen aangeboden.
P.E. 71.	Bij het scannen moet een kenmerk in de bestandsnaam, bestaat uit ontvangstdatum, volgnummer en bestemming, worden opgenomen. Inschrijver kan er in overleg met de Aanbestedende dienst voor kiezen om deze formulieren te voorzien van een barcode, QR-code, betaallink (iDEAL), KIX-code en/of data matrix.
P.E. 72.	<p>Inschrijver voert voor het scannen van de post minimaal de volgende stappen uit:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Op basis van een door Aanbestedende dienst aangeleverde lijst bepalen of de stukken: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Alleen gescand moeten worden;</li> <li>b. Alleen fysiek doorgestuurd;</li> <li>c. Zowel gescand als fysiek doorgestuurd.</li> </ol> </li> <li>2. Uit de enveloppe(n) halen van de poststukken en verwijderen van eventuele hechters.</li> </ol>

Nr.	Eis
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Het loshalen van poststukken die aan elkaar vastzitten waarbij de chronologische volgorde van de formulieren in acht wordt genomen.</li> <li>4. Indien een poststuk bestaat uit meerdere brieven t.a.v. verschillende subjecten (natuurlijke en niet natuurlijke personen) dan dient elke brief separaat en per subject gescand en opgeslagen te worden.</li> <li>5. De aanwezige memo's op een onbeschreven stuk van het blaadje, indien nodig op de achterzijde, vastplakken met plakband.</li> <li>6. Het terugvouwen van aanwezige 'ezelsoren'.</li> <li>7. Het zoveel mogelijk vastplakken van scheuren op de te scannen formulieren.</li> <li>8. Scannen van de poststukken waarbij 100% garantie is dat ieder aangeleverd poststuk daadwerkelijk gescand wordt (dat wil zeggen dat ieder formulier en envelop voor het scannen door de scanner voorzien van de ontvangstdatum op één zijde van het blaadje (ook bijgesloten images worden voorzien van de ontvangstdatum).</li> <li>9. Scannen in kleur</li> <li>10. Foto's en afwijkende formaten maken onderdeel uit van een poststuk, deze worden in één (1) scan (poststuk) aangeleverd.</li> </ol>
P.E. 73.	<p>Alle binnengekomen poststukken zijn binnen 24 uur gescand en zijn via de webservice aangeleverd of via het webportaal verbinding gescheduled overgezet naar de IT-omgeving van Aanbestedende dienst.</p>
<b>Eisen ten aanzien van fysieke postverzending (bulk en dagelijkse post)</b>	
P.E. 74.	<p>Inschrijver garandeert dat, conform de opdracht, de fysieke postproducties klaarstaan voor de transporteur van het postbedrijf (fysieke documenten).</p> <p>De Inschrijver levert op verzoek van de Aanbestedende dienst (selecties van) fysieke producties op een door de Aanbestedende dienst aan te geven adres in plaats van aanbidding aan het postbedrijf.</p> <p>Let op:</p> <p>De postbezorging is geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Aanbestedende dienst heeft voor de postbezorging een aparte leverancier en overeenkomst. Inschrijver dient de postbezorging plaats te laten vinden via deze leverancier/overeenkomst.</p>
P.E. 75.	<p>De Inschrijver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernietigt op verzoek van de Aanbestedende dienst (selectie van) producties;</li> <li>• Draagt zorg voor de sortering van de post.</li> <li>• Moet ongesorteerde post van de Aanbestedende dienst kunnen verwerken en op verzoek van en in overleg met de leverancier voor de postbezorging sorteren op volgorde van postcode en huisnummer;</li> </ul>

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan op verzoek van en in overleg met de leverancier voor postbezorging de frankering van de te verzenden producties verzorgen.</li> <li>• Is in staat om op verzoek van Aanbestedende dienst zorg te dragen voor gespreide aanlevering van producties aan postbedrijf.</li> <li>• Correspondentiestukken die nog niet zijn afgeleverd bij het postbedrijf dienen in een afgesloten en beveiligde ruimte bij Inschrijver te worden opgeslagen.</li> <li>• Inschrijver overlegt en stemt af met de leverancier voor de postbezorging voor de aanlevering van de poststukken en houdt hierbij rekening met de dagtekening en bezorgdata.</li> <li>• Genoemde handelingen zitten verdisconteerd in het tarief.</li> </ul>
P.E. 76.	<p>Bij fysieke postbezorging moet Aanbestedende dienst haar brieven in het postproces kunnen volgen tot en met de overdracht aan de postbezorgingspartij. Na afloop ontvangt Aanbestedende dienst een gedetailleerde rapportage hiervan.</p>
<b>Eisen ten aanzien van digitale ontsluiting en verzending</b>	
P.E. 77.	<p>De Inschrijver dient te beschikken over een succesvolle aansluiting op de Berichtenbox van MijnOverheid.</p> <p>Let op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien een bericht niet in de berichtenbox afgeleverd kan worden (bouncer), dan wordt het document alsnog fysiek geprint en verstuurd;</li> <li>• In de verificatiefase controleert de Aanbestedende dienst bij Logius of dit daadwerkelijk het geval is. Onderdeel van deze toelating tot aansluiting is een geslaagde 'limited productierun'. Inschrijver dient dus een werkende MijnOverheid BerichtenBox-voorziening te hebben, die klaar is om het Aanbestedende dienst aan te kunnen sluiten.</li> </ul>
P.E. 78.	<p>Inschrijver zorgt voor het aanbieden van de documenten aan MijnOverheid.nl:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijver is in staat om middels de digitale oplossing van MijnOverheid.nl op adequate wijze aangeleverde documenten inclusief bijlagen e.d. probleemloos te kunnen inlezen en te verzenden naar de berichtenbox van belastingplichtige. Inschrijver zorgt ervoor dat documenten die via de berichtenbox worden bekendgemaakt niet ook nog op papier worden geproduceerd.</li> <li>• Inschrijver vraagt dagelijks de actieve klanten Mijn Overheid van Aanbestedende dienst op via de dienst Mijn Overheid.</li> </ul>

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijver gebruikt het bestand met actieve klanten Aanbestedende dienst Mijn Overheid om zelf de scheiding te maken tussen aanbieden aan Mijn Overheid of verzenden per fysieke post, daar waar Aanbestedende dienst aanbieding via Mijn Overheid wenst.</li> <li>• Inschrijver verstrekt van iedere aanlevering een rapportages over de aantallen aangeleverde en afgeleverde berichten via MijnOverheid.nl;</li> <li>• Inschrijver verstrekt gegevens over de dekkingsgraad van MijnOverheid per aangeleverde documentenstroom;</li> <li>• Inschrijver is in staat om de via MijnOverheid verzonden documenten op subjectniveau terug te leveren aan de Aanbestedende dienst. Het formaat van teruglevering moet voldoen aan de eisen van de belastingapplicatie van de Aanbestedende dienst;</li> <li>• De Inschrijver monitort het aantal aangeboden berichten aan MijnOverheid en het aantal door MijnOverheid ontvangen berichten en zorgt ervoor dat het niet afgeleverde bericht binnen 24 uur op papier gedrukt en verstuurd wordt;</li> <li>• Inschrijver kan desgewenst als ‘intermediair’ optreden namens Aanbestedende dienst voor het verzenden van documenten naar de Berichtenbox van MijnOverheid. In dit geval hoeft Aanbestedende dienst geen PKI-certificaten aan te leveren.</li> </ul>
P.E. 79.	De wettelijke kosten per bericht op MijnOverheid worden -indien van toepassing- door de Rijksoverheid/Logius rechtstreeks gefactureerd aan Aanbestedende dienst.
P.E. 80.	De Inschrijver levert na goedkeuring van de printproeven alle documenten digitaal (PDF) binnen 24 uur aan bij de Aanbestedende dienst conform de voorgeschreven wijze in paragraaf 3.2.1 van deze uitnodiging tot inschrijving, zodat het document zowel intern als extern digitaal beschikbaar is op de matdatum.
P.E. 81.	Berichten en/of documenten verstuurd via Mijn Overheid kunnen klikbare hyperlinks bevatten. Deze moeten functioneren en middels een klik de juiste verwijzing (bijvoorbeeld website) openen.
P.E. 82.	<p>Indien voor het afhandelen van de betaallink of IDEAL-betaling een subdomein van de GBTwente domeinnaam (bijv. betalen.gbtwente.nl) nodig is voldoet deze aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op Internet.nl scoort deze gedurende de termijn van de opdracht 100%</li> <li>• Op basisbeveiling.nl worden voor dit subdomein geen risico's gevonden</li> <li>• Alle standaarden van de pas toe of leg uit lijst van het Forum Standaardisatie (<a href="#">'Pas toe leg uit' standaarden (verplicht)   Forum Standaardisatie</a>) worden toegepast</li> </ul>
<b>Eisen ten aanzien van duurzaamheid</b>	
P.E. 83.	Bij offsetdrukwerk zonder UV-inkten met vellenoffsetdrukwerk, smalbaanrotatiedruk of rotatiedruk geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van:

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien het vellenoffsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%;</li> <li>• Indien het rotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 3 vol.%;</li> <li>• Indien het smalbaanrotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%.</li> </ul> <p>Bij offsetdrukwerk met UV-inkten met smalbaanrotatie geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van 7 vol.%.</p>
P.E. 84.	<p>Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat, voor het in het kader van de opdracht te leveren drukwerk, geen inkt, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen mogen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300, H301, H310, H311, H330, H331, H340, H341, H350, H350i, H351, H360F, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362, H370, H371, H372, H373, H400, H410, H411, H412, H413, EUH059, EUH029, EUH031, EUH032 en EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412.</p>
P.E. 85.	<p>Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat de toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën bij het vervaardigen van het te leveren drukwerk niet mogen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alkylfenoethoxylaten (APEO).</li> <li>• Halogenen, met uitzondering van biocides met halogenen, met één of meerdere van de H-zinnen: H300, H301, H304, H310, H311, H330, H331, H340, H341, H350, H350i, H351, H360F, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362, H370, H371, H372, H373, H400, H410, H411, H412, H413, EUH059, EUH029, EUH031, EUH032 en EUH070.</li> <li>• Ftalaten met de H-zinnen: H360F, H360D en H361f.</li> <li>• Biocides inclusief biocides met halogenen, met een log Pow (octanol/watervedelingscoëfficiënt) <math>\geq 3,0</math> of een experimenteel bepaalde bioconcentratiefactor (BCF) <math>&gt; 100</math>.</li> </ul>
<b>Eisen ten aanzien van rapportage, evaluatie informatievoorziening</b>	
P.E. 86.	<p>Aanbestedende dienst wenst dat Inschrijver -op basis van de eisen in deze uitnodiging tot inschrijving- in ieder geval op de volgende KPI's rapporteert tijdens evaluatiemomenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kengetal behaalde en niet behaalde fatale termijnen conform P.E. 21;</li> <li>• Productietijden behaald en niet behaald conform P.E. 22;</li> <li>• Productietijden behaald en niet behaald conform P.E. 23;</li> <li>• Beschikbaarheid webportaal conform P.E. 18;</li> <li>• Beschikbaarheid digitaal archief conform P.E. 43;</li> </ul>

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactietijden e-mails conform P.E. 15 en 16.</li> </ul> <p>Let op:</p> <p>In Annex IV (Concept)overeenkomst artikel 6 zijn deze KPI's inclusief consequenties in het geval van niet behalen van de KPI opgenomen.</p>
P.E. 87.	<p>Inschrijver biedt een Digitaal klantportaal met daarin de mogelijkheid om op maand, kwartaal en jaarbasis de volgende gegevens middels rapportages op te vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantallen van geprinte, gecouverteerde en aangeleverde documenten aan het postbedrijf per productierun (fysieke documenten);</li> <li>• Het aantal geprinte pagina's;</li> <li>• Het aantal en type bijsluiters;</li> <li>• Datum en tijdstip van aanlevering bij postbedrijf;</li> <li>• Aantallen van de geproduceerde en aan de dataserver van de Aanbestedende dienst geleverde digitale documenten;</li> <li>• Aantallen van de aangeleverde (digitale) documenten aan MijnOverheid en afgeleverde (digitale) documenten door MijnOverheid;</li> <li>• Aantallen van de terug geleverde archiefbestanden aan Aanbestedende dienst;</li> <li>• Aantallen van de voorraad en de verbruikte enveloppen en papier;</li> <li>• Financiële gegevens (de kosten per run, de kosten per maand etc.);</li> <li>• Een overzicht van opgetreden incidenten, verstoringen etc. met motivering en doorlooptijd aangevuld met eventuele voorstellen voor verbetering (incidenten register);</li> <li>• De door incidenten of andere oorzaken verloren gegane aantallen formulieren enveloppen en/of bijsluiters, anders dan de gebruikelijke uitval van voorloop- of naloopvellen.</li> </ul> <p>Let op:</p> <p>Deze functionaliteit mag ook binnen het Webportaal worden aangeboden.</p>
P.E. 88.	<p>Minimaal eenmaal per kwartaal vindt een operationeel evaluatiegesprek plaats tussen de Inschrijver en de contractmanager van de Aanbestedende dienst. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid Aanbestedende dienst;</li> <li>• Bereikbaarheid directe aanspreekpunt;</li> <li>• Lopende en afgehandelde issues/klachten;</li> <li>• Relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving met betrekking tot de scope van de aanbesteding.</li> </ul>

Nr.	Eis
	De Inschrijver zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de Aanbestedende dienst hiervan in het bezit. Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid om bij inschrijver de prestaties aan de hand van de eisen en wensen en de KPI's te verifiëren.
P.E. 89.	<p>Minimaal één (1) keer per zes (6) maanden vindt er een overkoepelend tactisch/strategisch evaluatiegesprek plaats tussen de Inschrijver en de Aanbestedende dienst. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatie realisatie van de in P.E. 86 opgenomen KPI's;</li> <li>• Evaluatie overige contractuele afspraken;</li> <li>• Lopende en afgehandelde issues/klachten;</li> <li>• Managementrapportages en toelichting;</li> <li>• Verbetervoorstellen en suggesties;</li> <li>• Relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving die op Aanbestedende dienst met betrekking tot onderhavige opdracht van belang zijn.</li> </ul> <p>De Inschrijver zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de contractbeheerder van Aanbestedende dienst hiervan in het bezit.</p> <p>Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid om bij inschrijver de prestaties aan de hand van de eisen en wensen en de KPI's te verifiëren.</p>
P.E. 90.	Inschrijver biedt de Aanbestedende dienst de mogelijkheid op jaarbasis bij Inschrijver een presentatie/bijeenkomst bij Aanbestedende dienst op locatie aan te vragen, waarin de Inschrijver de Aanbestedende dienst informeert over (algemene) ontwikkelingen en trends.
<b>Eisen ten aanzien van de facturen</b>	
P.E. 91.	<p>De eenmalige kosten worden in rekening gebracht door Inschrijver conform het onderstaande betaalschema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 % bij gunning;</li> <li>• 75 procent na definitieve acceptatie.</li> </ul>
P.E. 92.	<p>Reguliere kosten worden separaat en als volgt in rekening gebracht door Inschrijver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaste kosten per jaar: in een keer in de maand januari;</li> <li>• Scannen, dagpost en bulkprocessen per maand achteraf in drie (3) afzonderlijke facturen;</li> <li>• Nacalculatie (inzet op afroep) per maand achteraf.</li> </ul>
P.E. 93.	Inschrijver factureert per kalendermaand op basis van werkelijk geleverde print-, druk-, scan-, couverteer- en digitale communicatiediensten. Inschrijver stuurt e-facturen digitaal inclusief bijlage in pdf (PDF/A) met een grootte van maximaal 1,5 Gigabyte via Peppol naar Aanbestedende dienst.

Nr.	Eis
	<p>Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. Fysieke (papieren) facturen worden niet in behandeling genomen. Inschrijver vermeldt per bestelling op de factuur minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractnummer, projectnummer, projectomschrijving en/of ander (factuur)kenmerk van de Aanbestedende dienst;</li> <li>• Naam contactpersoon. Afdeling en/of team Aanbestedende dienst;</li> <li>• Kalendermaand waar de factuur betrekking op heeft;</li> <li>• Vermelding type kosten (eenmalige kosten, vaste kosten per jaar, kosten voor scannen, dagpost en bulkprocessen, nacalculatie;</li> <li>• Per type kosten de in rekeningen gebrachte bedragen inclusief aantallen en indien van toepassing eenheidsprijzen exclusief btw;</li> <li>• Totaalbedrag exclusief btw;</li> <li>• Het btw-bedrag;</li> <li>• Totaalbedrag inclusief btw;</li> <li>• KvK-nummer;</li> <li>• IBAN;</li> <li>• Coderingen t.b.v. e-facturering (indien van toepassing).</li> </ul> <p><i>Indien de factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om niet te betalen.</i></p>
<b>Eisen ten aanzien van social return (SROI)</b>	
P.E. 94.	<p>De Inschrijver hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 1 % social return op de totale opdrachtwaarde exclusief btw. De Inschrijver dient drie (3) maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Inschrijver te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);</li> <li>• Periode van inzet SR medewerkers;</li> <li>• Indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA, etc.);</li> <li>• Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV, etc.);</li> <li>• Over de gehele looptijd te halen geschatte waarde.</li> </ul>



Nr.	Eis
	<p>Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen of doelgroepen die vallen onder gelijkwaardige wetgeving in andere landen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.</li> <li>b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden en/of 50 jaar of ouder zijn.</li> <li>c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.</li> <li>d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.</li> <li>e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.</li> <li>f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.</li> <li>g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.</li> <li>h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.</li> <li>i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.</li> <li>j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).</li> <li>k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.</li> <li>l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.</li> </ul>

## 8 Gunningcriteria

### 8.1 Wegingsfactoren

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			60		
	Prijswens 1	10,00		60	600,00
Kwaliteit			40		
	Kwaliteitswens 1	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 2	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 3	10,00		5	50,00
	Kwaliteitswens 4	10,00		5	50,00
<b>Totaal</b>			<b>100</b>		<b>1.000,00</b>

## 8.2 Programma van wensen – Prijs

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op aangeboden totaalprijs in Annex III Prijzenblad.

### Instructie indienen prijswens(en):

Voor het indienen van de prijswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver maakt -op straffe van uitsluiting- gebruik van Annex III Prijzenblad en dient deze via TenderNed in.

### Beoordeling Programma van wensen - Prijs

De Inschrijver met de laagste ingediende prijs krijgt 10,00 punten. Voor de overige Inschrijver(s) is de procentuele afwijking ten opzichte van de laagste prijs bepalend voor het puntenaantal.

### 8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 1.	<p>De Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een zorgvuldig, gestructureerd en aantoonbaar effectief implementatietraject tussen gunning en de ingangsdatum van de Overeenkomst. In deze fase is het essentieel dat de Inschrijver met een heldere planning, transparante werkwijze en aantoonbare voorbereiding laat zien dat de dienstverlening per ingangsdatum volledig operationeel kan starten.</p> <p>Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij een implementatieplan opstelt waarin de fasering, verantwoordelijkheden, afhankelijkheden en mijlpalen zijn uitgewerkt. Dit plan vormt de basis voor de inrichting van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin de operationele en organisatorische afspraken met de Aanbestedende dienst worden vastgelegd. Daarnaast moet de Inschrijver aantonen dat de oplossing technisch, functioneel en qua informatiebeveiliging en privacybescherming (conform BIO en AVG) gereed is door middel van een test van gereedheid van de dienstverlening (Proof of Concept). Deze test moet worden uitgevoerd vóór de ingangsdatum van de overeenkomst en resulteert in een aantoonbaar bewijs van gereedheid. Tot slot dient de Inschrijver een duidelijke acceptatieprocedure te beschrijven waarin toetscriteria, verantwoordelijkheden, toetsmomenten en het formele vrijgavemoment van de productie zijn vastgelegd.</p> <p>Inschrijver beantwoordt dit gunningscriterium door volgendelijk de volgende aspecten te beschrijven:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Het implementatieplan inclusief fasering, verantwoordelijkheden, oplevermomenten en afstemming met de Aanbestedende dienst waarmee wordt geborgd dat de dienstverlening per ingangsdatum operationeel van start kan gaan.</li><li>2. De aanpak om samen met de Aanbestedende dienst tijdig tot een volledig en afgerond DAP te komen.</li><li>3. De wijze waarop de Inschrijver zorgt dat alle in de aanbesteding gevraagde koppelingen (zie paragraaf 3.2.1) tijdig, getest en functioneel beschikbaar zijn.</li></ol>

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. De wijze waarop de Inschrijver de test van gereedheid (Proof of Concept) uitvoert en de resultaten deelt met de Aanbestedende dienst inclusief toetsing op beveiliging, privacy en naleving van BIO- en AVG-richtlijnen.</li> <li>5. De wijze waarop de acceptatieprocedure is ingericht inclusief toetsingscriteria, verantwoordelijkheden, beveiligingsaspecten en het formele vrijgavemoment.</li> <li>6. De risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van planning, capaciteit, afstemming, beveiliging en technische afhankelijkheden.</li> <li>7. De wijze waarop de Inschrijver transparant en proactief communiceert over voortgang en knelpunten.</li> </ol> <p><i>Maximaal 3.500 woorden exclusief eventuele kافت, voorblad en/of inhoudsopgave met een leesbaar lettertype).</i></p> <p><i>Overschrijdingen van het maximaal aantal woorden worden niet beoordeeld.</i></p> <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De mate waarin het implementatieplan volledig, realistisch en goed gestructureerd is uitgewerkt en wordt ondersteund door een overzichtelijke planning.</li> <li>2. De mate waarin het DAP zorgvuldig en tijdig tot stand komt met duidelijke verantwoordelijkheden en afspraken.</li> <li>3. De mate waarin alle gevraagde koppelingen aantoonbaar tijdig, getest en functioneel beschikbaar zijn.</li> <li>4. De mate waarin de test van gereedheid (Proof of Concept) aantoonbaar bijdraagt aan een gecontroleerde en veilige start van de dienstverlening inclusief toetsing op BIO- en AVG-vereisten.</li> <li>5. De kwaliteit en duidelijkheid van de acceptatieprocedure inclusief toetsmomenten, criteria, beveiligingsaspecten en formele vrijgave.</li> <li>6. De mate waarin risico's realistisch zijn geïdentificeerd en voorzien van concrete, meetbare beheersmaatregelen.</li> <li>7. De mate waarin de communicatie richting de Aanbestedende dienst structureel, transparant en proactief is ingericht.</li> </ol>

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 2.	<p>De Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een stabiele en betrouwbare uitvoering van de overeenkomst gedurende de gehele looptijd. Het is van belang dat de Inschrijver aantoont hoe hij zorgt voor naleving van jaarplanningen, het behalen van KPI's, het snel en adequaat oplossen van incidenten, de continuïteit van het webportaal en een correcte omgang met persoonsgegevens. Inschrijver beantwoordt dit gunningscriterium door volgordeijk de volgende aspecten te beschrijven:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De wijze waarop Inschrijver borgt dat jaarplanningen structureel worden gerealiseerd en bewaakt. Hoe gaat inschrijver om met wijzigingen in de planning en tot wanneer zijn wijzigingen mogelijk.</li> <li>2. De maatregelen die Inschrijver treft om de afgesproken KPI's uit het Programma van Eisen P.E. 86 te behalen en te monitoren.</li> <li>3. De aanpak voor incident- en probleemmanagement inclusief reactietijden en escalatieprocessen.</li> <li>4. De wijze waarop Inschrijver de beschikbaarheid, veiligheid en continuïteit van het webportaal en (digitale) archief waarborgt.</li> <li>5. De maatregelen die Inschrijver treft om persoonsgegevens conform de AVG en overige relevante wetgeving te beschermen.</li> </ol> <p>Maximaal 2.500 woorden exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave met een leesbaar lettertype.</p> <p>Overschrijdingen van het maximaal aantal woorden worden niet beoordeeld.</p> <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De mate waarin Inschrijver concreet en zorgvuldig beschrijft hoe jaarplanningen worden uitgevoerd en bewaakt. Beschrijf de flexibiliteit van de dienstverlening bij een wijziging en de wijze van communiceren.</li> <li>2. De mate waarin Inschrijver overtuigend maakt dat de KPI's uit het Programma van Eisen structureel worden behaald en aantoonbaar gemonitord.</li> </ol>

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. De mate waarin Inschrijver overtuigend maakt dat incidenten snel, adequaat en volgens een helder proces worden opgelost.</li> <li>4. De mate waarin Inschrijver aantoont dat het digitale klantportaal en (digitale) archief beschikbaar, veilig en betrouwbaar blijft gedurende de looptijd.</li> <li>5. De mate waarin Inschrijver overtuigend maakt dat persoonsgegevens aantoonbaar passend en structureel worden beschermd conform de AVG.</li> </ol>
Kwaliteitswens 3.	<p>De Aanbestedende dienst communiceert momenteel voornamelijk via de berichtenbox en post. In het kader van verdere digitalisering en klantgerichtheid wil de Aanbestedende dienst een volgende stap zetten richting een omnichannel communicatiestrategie. Het doel is om inwoners en bedrijven via meerdere kanalen – zoals e-mail, sms, pushnotificaties, apps en MijnOmgeving – op een veilige, efficiënte en gebruiksvriendelijke manier te bereiken. De Aanbestedende dienst verwacht van de Inschrijver een concreet plan om deze transitie mogelijk te maken inclusief begeleiding, technische inrichting en resultaatgerichte aanpak. Inschrijver beantwoordt dit gunningscriterium door volgordeijk de volgende aspecten te beschrijven:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De beschikbare mogelijkheden en technische oplossingen binnen de organisatie van Inschrijver voor het aanbieden van omnichannel communicatie (zoals e-mail, sms, MijnOmgeving, pushnotificaties en apps) inclusief beveiliging, authenticatie en privacybescherming.</li> <li>2. De aanpak waarmee Inschrijver de Aanbestedende dienst begeleidt in de transitie van de huidige situatie (berichtenbox en post) naar een volwaardige omnichannel communicatiestrategie inclusief projectfasering, betrokken stakeholders en benodigde ondersteuning.</li> <li>3. De verwachte resultaten, voordelen en meetbare verbeteringen die de omnichannel-aanpak oplevert.</li> </ol> <p>Maximaal 1.500 woorden exclusief eventuele kافت, voorblad en/of inhoudsopgave met een leesbaar lettertype. Overschrijdingen van het maximaal aantal woorden worden niet beoordeeld.</p>

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	<p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De mate waarin Inschrijver concreet en volledig inzicht geeft in de beschikbare omnichannel communicatie-oplossingen.</li> <li>2. De mate waarin Inschrijver overtuigend maakt dat de transitieaanpak realistisch, beheerst en passend is bij de organisatie van de Aanbestedende dienst.</li> <li>3. De mate waarin Inschrijver overtuigend de verwachte resultaten, voordelen en impact van de omnichannel communicatiestrategie onderbouwt met kengetallen (hogere bereikbaarheid, lagere kosten, snellere communicatie) en meetbare prestatie-informatie.</li> </ol>
Kwaliteitswens 4.	<p>Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een interactieve sessie in de vorm van de demosessie ten aanzien van het webportaal. Het webportaal dient tijdens de demosessie gevuld te zijn met meerdere fictieve facturen, een voorraad, proefdrukken en afgeronde, geannuleerde en onderbroken verwerkingen en in staat zijn om een aantal (fictieve) verwerken uit te voeren. Inschrijver beantwoordt dit gunningscriterium door de volgende aspecten te demonstreren en/of beantwoorden tijdens de demosessie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Werking kernfunctionaliteiten <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rechten toekennen gebruikers.</li> <li>b. Two-Factor-Authenticatie voor gebruikers.</li> <li>c. Voorraadbeheer.</li> <li>d. Uploadmogelijkheden (productie)bestanden.</li> <li>e. Proefafdrukken (plaatsen, signaalfunctie, controleren en accorderen/afkeuren).</li> <li>f. Lichten van een biljet.</li> <li>g. Factuurinzage.</li> </ol> </li> </ol>



Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	<p>h. Automatische processen.</p> <p>i. Rapportages historische verwerkingen.</p> <p>2. Werking van de koppelingen in paragraaf 3.2.1 in deze uitnodiging tot inschrijving.</p> <p>3. Beantwoorden vragen over kwaliteitswens 1, 2 en 3 (indien van toepassing).</p> <p>De demosessie wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De correcte werking van de bovengenoemde kernfunctionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid en intuïtiviteit van het webportaal.</li> <li>2. De mate waarin Inschrijver aantoont dat de noodzakelijke koppelingen (paragraaf 3.2.1) gerealiseerd zijn en correct functioneren.</li> <li>3. De mate waarin Inschrijver vragen van de aanwezige gebruikers en beoordelaars op goede wijze beantwoord.</li> </ol> <p>Aanvullende bepalingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De door de Inschrijver getoonde demo-omgeving moet volledig operationeel zijn en kernfunctionaliteiten direct te testen zijn door de aanwezige gebruikers.</li> <li>• Inschrijver stelt tijdens de interactieve sessie de juiste functionaris(sen) beschikbaar voor toelichting en ondersteuning.</li> <li>• De interactieve fase vindt plaats op locatie van de Aanbestedende dienst.</li> </ul>

**Instructie indienen kwaliteitswens(en):**

Voor het indienen van de uitwerkingen van de kwaliteitswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver verwerkt de beantwoording van alle kwaliteitswensen in één (1) pdf en dient deze middels TenderNed in;

- Indien voor de beantwoording van een of meerdere kwaliteitswensen een invulformulier is voorgeschreven, dient Inschrijver deze -op straffe van een puntentoekenning van 0,00 punten- te gebruiken.

Let op:

Inschrijver dient voor iedere kwaliteitswens minimaal 6,00 punten toegekend te krijgen. Indien Inschrijver op een van de kwaliteitswensen lager dan 6,00 punten behaald, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

#### **Beoordeling Programma van wensen - Kwaliteit**

Per kwaliteitswens worden punten toegekend van 0,00 tot en met 10,00 op basis van de volledigheid en inhoudelijkheid.

##### Volledigheid

Voor de volledigheid wordt beoordeeld of de uitwerking alle gevraagde aspecten bevat. Het ontbreken van gevraagde aspecten leidt tot puntenaftrek naar evenredigheid of conform de van toepassing zijnde (sub)subwegingsfactor.

##### Inhoudelijkheid

Voor de inhoudelijkheid wordt op basis van onderlinge vergelijking beoordeeld op welke wijze invulling is gegeven aan de kwaliteitswens.

## 8.4 Puntentoekenning en scoreberekening Prijs

### Puntentoekenning

De prijsindieningen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

De prijs wordt als volgt beoordeeld:

Puntentoekenning =  $10,00 * (1 - (\text{totaalprijs Inschrijver} - \text{laagste totaalprijs}) / \text{laagste totaalprijs})$ .

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X:  $10,00 * (1 - (181.199,75 - 181.199,75) / 181.199,75) = 10,00$  punten
- Inschrijver Y:  $10,00 * (1 - (302.121,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 3,33$  punten
- Inschrijver Z:  $10,00 * (1 - (231.175,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 7,24$  punten

### Scoreberekening

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 10,00 punten \* subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 3,33 punten \* subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 7,24 punten \* subwegingsfactor = score

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit komt voor in gevallen waarin de laagste totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

## 8.5 Puntentoekenning en scoreberekening Kwaliteit

### Puntentoekenning

Aanbestedende dienst hanteert bij de beoordeling van de Inschrijving op kwaliteit een relatieve beoordelingssystematiek. Dit betekent dat de Aanbestedende dienst bij de beoordeling en toekennen van punten de uitwerking van de kwaliteitswensen met elkaar vergelijkt. Ieder lid van het inkoopteam beoordeelt in eerste aanleg individueel, kent op basis van volledigheid en inhoudelijkheid een punt toe aan iedere kwaliteitswens en motiveert de puntentoekenning in relatie tot de overige Inschrijving(en). In een beoordelingsbijeenkomst worden door het inkoopteam alle puntentoekenningen verzameld en besproken. Vervolgens wordt in consensus en per Inschrijver, een definitieve puntentoekenning vastgesteld.

De beoordeling van de volledigheid geschiedt als volgt:

Ieder gevraagd aspect heeft een gelijk aandeel in de puntentoekenning, tenzij anders aangegeven via subwegingen. Afhankelijk van het aantal gevraagde aspecten worden bekeken of deze zijn uitgewerkt. Het niet uitwerken van aspecten leidt tot een pro rata punten aftrek. Voorbeeld:

Inschrijver werkt twee (2) van de vier (4) gevraagde aspecten uit. Inschrijver krijgt maximaal  $(10,00/4) * 2 = 5,00$  punten.

De beoordeling van de inhoudelijkheid geschiedt als volgt:

Na het vaststellen van de volledigheid wordt per uitgewerkt aspect de inhoud beoordeeld in relatie tot het vastgestelde beoordelingskader. De uitwerkingen van alle Inschrijvers worden op de genoemde aspecten per kwaliteitswens beoordeeld in relatie tot elkaar en nader gemotiveerd.

Let op:

- Een Inschrijver krijgt op basis van het bovengenoemde voorbeeld het maximale aantal punten, indien alle gevraagde aspecten zijn uitgewerkt (volledigheid) en deze -in vergelijking met één (1) of meerdere Inschrijvers- alle aspecten op een voor de Aanbestedende dienst relevantere wijze (inhoudelijkheid) heeft uitgewerkt;
- Bij een eventuele interactieve sessie wordt er op eenzelfde wijze beoordeeld en vindt dit als volgt plaats. Ieder lid van het inkoopteam beoordeelt in eerste aanleg individueel tijdens de interactieve sessie. In een beoordelingsbijeenkomst worden door het inkoopteam alle puntentoekenningen verzameld en besproken. Vervolgens wordt in consensus (en per Inschrijver), een definitieve puntentoekenning vastgesteld.

### **Scoreberekening**

Voor berekening van de score worden de puntentoekenningen vermenigvuldigd met de subwegingsfactor, zie ook het onderstaande voorbeeld:

#### Behaalde puntentoekenning

- Inschrijver X: 6,67
- Inschrijver Y: 8,25
- Inschrijver Z: 9,10

Op basis van de bovenstaande puntentoekenning ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 6,67 punten \* subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 8,25 punten \* subwegingsfactor = score

- Inschrijver Z: 9,10 punten \* subwegingsfactor = score

De Inschrijver met de hoogste puntentoekenning op een kwaliteitswens krijgt 10,00 punten toegekend. De puntentoekenningen van overige Inschrijvers worden pro rato berekend.

## **8.6 Berekening eindscore**

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.

## 9 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV	(Concept)overeenkomst
Annex V.a:	Inkoopvoorwaarden
Annex V.b:	Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Ondertekeningspagina
Annex IX:	Eigen verklaring sanctiepakket Rusland
Annex X:	(Concept) verwerkersovereenkomst
Annex XI:	Templates en formulieren
Annex XII:	Huisstijlhandboek
Annex XIII:	Voorbeeld jaarplanning
Annex XIV:	Schematische weergave werkproces GBTwente

## Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Omschrijving	Annex	Invoegen
<b>Overige formulieren</b>		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	VIII	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
<b>Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen</b>		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument		TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Eigen verklaring sanctiepakket Rusland	IX	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Referentieblad	VI	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
<b>Programma van wensen – Kwaliteit</b>		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 1
Beantwoording Kwaliteitswens 2		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 2
Beantwoording Kwaliteitswens 3		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 3
<b>Programma van wensen - Prijs</b>		
Ingevuld Prijzenblad	III	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' – Prijswens 1