

PROGRAMMA VAN EISEN

voor de Europese openbare aanbesteding
van

Printservicediensten

ten behoeve van:

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier

Auteurs
A. Bakker, R. Jupijn

Registratienummer
25.0936853

Datum
10 juli 2025

Versie
1.0

Status
DEF

Afdeling
FCB/Belastingen

Inhoud Programma van eisen

Onderdeel	A	Algemene eisen
Onderdeel	B	Planning, voorraad en bestellen
Onderdeel	C	Printen, digitaal vervaardigen, archiveren en terugleveren
Onderdeel	D	Vervaardigen en onderhouden van sjablonen
Onderdeel	E	Bijsluiters
Onderdeel	F	Beveiligde communicatieverbindingen
Onderdeel	G	Digitale dienstverlening
Onderdeel	H	Verzendklaar maken
Onderdeel	I	Postbezorging
Onderdeel	J	Managementinformatie
Onderdeel	K	Implementatie
Onderdeel	L	Prijsstelling
Onderdeel	M	Facturering
Onderdeel	N	AVG en informatieveiligheid

Onderdeel A	Algemene eisen
Eis 1	De beloning van medewerkers dient conform Nederlandse wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde CAO te zijn.
Eis 2	Indien er relevante producten zijn die de Inschrijver gedurende de looptijd kan aanbieden en die niet in dit bestek zijn geformuleerd, maar die passen bij de Aanbestedende Dienst, is het mogelijk om deze binnen de afgesloten overeenkomst af te nemen.
Eis 3	Gedurende de looptijd van de overeenkomst is Inschrijver bereid om minimaal tweemaal per jaar een evaluatieoverleg plaats te laten vinden tussen HHNK en de accountmanager van de Inschrijver. Op initiatief van Opdrachtgever of Inschrijver worden optioneel meer overleggen ingepland waaraan deelname verplicht is. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: • tevredenheid Opdrachtgever; • kwaliteit van de dienstverlening; • kwaliteit van de geleverde informatie (onder meer: duidelijkheid van rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en adequate aanbevelingen); • verbeteren, vernieuwen en innovatie van dienstverlening.
Eis 4	Om te voorkomen dat Opdrachtgever na beëindiging van de af te sluiten overeenkomst op enig moment zonder dienstverlening komt te zitten, verklaart Inschrijver reeds nu dat de Aanbestedende Dienst en de nieuwe contractpartij na expiratie een periode wordt geboden van minimaal drie maanden om de nieuwe dienstverlening te implementeren.
Eis 5	Met betrekking tot de gevraagde diensten is de Aanbestedende Dienst bij het opstellen van dit Aanbestedingsdocument uitgegaan van historische gegevens en uit te voeren werkzaamheden. De Aanbestedende Dienst committeert zich echter niet aan een minimum af te nemen dienstverlening. Mocht de in dit document beschreven dienstverlening om wat voor reden gedurende de contracttermijn worden beperkt, dan kan Inschrijver geen aanspraak maken op deze (geschrapte) werkzaamheden.
Eis 6	De overeenkomst wordt aangegaan voor een termijn van 4 jaar met ingang van 1 januari 2026. Daarnaast kan de overeenkomst verlengd worden met 4 keer 1 jaar. Het recht op verlenging rust uitdrukkelijk bij Opdrachtgever.
Eis 7	Inschrijver dient altijd in het Nederlands te communiceren. Het gaat hierbij niet alleen om het spreken van Nederlands tijdens bijvoorbeeld overlegmomenten, maar om alle communicatieve uitingen, zoals bijvoorbeeld e-mails, documenten en handleidingen.
Eis 8	Gedurende de looptijd vindt jaarlijks een leveranciersbeoordeling plaats (zie Bijlage 8. De beoordeling wordt gedaan door medewerkers van HHNK die regelmatig contact hebben met inschrijver. Dit maakt deel uit van het kwaliteitssysteem van HHNK. De resultaten van de leveranciersbeoordeling worden meegenomen bij het evaluatieoverleg.

Onderdeel B	Planning, voorraad en bestellen
Eis 9	Inschrijver dient, zonder uitzondering, te werken volgens door de Opdrachtgever opgegeven planning. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de planning tussentijds te wijzigen.
Eis 10	Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de aangekochte hoeveelheid papier en enveloppen op voorraad houdt voor de Opdrachtgever. Hieronder wordt verstaan: • onder de juiste verwerkingscondities, bijvoorbeeld temperatuur en vochtigheidsgraad; • opslagcapaciteit voor onderhanden werk, gereed product of tussentijdse opslag. Kortom, opslag in de breedste zin van het woord; • dat Inschrijver inzake te bestellen enveloppen tijdig signaleert naar Opdrachtgever. Inschrijver kan zich bij de inschatting van de te bestellen hoeveelheden baseren op de hoeveelheden zoals aangegeven in Bijlage 1. Tenzij gedurende de looptijd anders wordt besloten worden de enveloppen en eventuele bijsluiters op afroep geleverd aan Inschrijver door een derde partij.

Onderdeel C	Printen, digitaal vervaardigen, archiveren en terugleveren
Eis 11	Van Inschrijver wordt verwacht dat hij fysiek en/of digitaal het juiste document (voor-, achterzijde en eventuele Bijlagen) met conditionele voorwaarden zal vervaardigen, waarbij binnen één Opdracht meerdere sjablonen vervaardigd moeten kunnen worden.
Eis 12	Inschrijver houdt zich strikt aan de eisen inzake de fysieke documentformaten en -gewichten conform Bijlage 1.
Eis 13	Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de door Opdrachtgever aangeleverde databestanden, juist en volledig verwerkt, waaronder, maar niet uitsluitend, de juiste positionering van de data. Inschrijver is in staat te werken met databestanden uit ons belastingstelsel (op dit moment Key2Belastingen, leverancier Centric).
Eis 14	Van Inschrijver wordt verwacht dat hij fysiek en/of digitaal de juiste aantallen documenten en mailpacks (100% van het aangeleverde databestand) zal vervaardigen. Inschrijver controleert de fysieke en/of digitale output op 100% volledigheid en eventuele fouten. Geconstateerde fouten/omissies worden door Inschrijver opgelost. Documenten en/of mailpacks worden vervolgens opnieuw aangemaakt, fysiek en/of digitaal beschikbaar gesteld, zonder extra kosten voor de Opdrachtgever.
Eis 15	Inschrijver print optische identificatiecodes zoals documentscheidingstekens ten behoeve van het couverteren.
Eis 16	Inschrijver heeft de mogelijkheid tot het vervaardigen van gepersonaliseerde Bijlagen.
Eis 17	Inschrijver verwerkt opdrachten van Opdrachtgever in printgang. De opmaak is digitaal en alles wordt op blanco papier geprint. Er is geen sprake van drukwerk, tenzij anders vermeld.

Eis 18	Binnen 24 uur na aanleveren van het printbestand dient Inschrijver aan Opdrachtgever representatieve testprints alsmede een conversieverslag, ter beschikking te stellen. Bij de representatieve testprint worden alle voorkomende situaties getoond. In het conversieverslag moet duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen de fysieke aanlevering en de documenten in MijnOverheid (digitaal).
Eis 19	Eis inzake doorlooptijd: • 7 werkdagen voor producties tot 100.000 stuks. • 10 werkdagen voor producties vanaf 100.000 stuks. Een combinatie van bovenstaande producties moet tegelijkertijd verwerkt kunnen worden.
Eis 20	Bestanden kunnen op postcode in lijn geprint worden. Dit om diverse Bijlagen bij te voegen.
Eis 21	Terugleveren en ontsluiten van alle producties in PDF formaat via een beveiligde digitale omgeving.
Eis 22	Inschrijver is in staat om alle voorkomende diakritische tekens in de printbestanden te onderkennen en zonder beperkingen te printen of digitaal weer te geven.
Eis 23	Van alle door Inschrijver vervaardigde documenten dient een kopie in een wettelijk toegestaan archiveerbaar formaat, momenteel PDF-A formaat, te worden opgeslagen in een beveiligde en voor Opdrachtgever toegankelijke omgeving. De documenten dienen aan de hand van in te geven sleutels (metadata) zoals een uniek nummer, dan wel NAW-gegevens, raadpleegbaar te zijn. De documenten dienen geplaatst te worden in pakketten van maximaal 10.000 stuks, waarbij elk document in een apart mapje staat, samen met een bestand waarin de metadata staat opgenomen.
Eis 24	Inschrijver moet in staat zijn om alle producties via automatische overdracht, direct na iedere productie, terug te kunnen leveren in PDF formaat, zoals beschreven in eis 22.
Eis 25	Inschrijver dient voldoende waarborg te bieden voor bescherming van gearcheverde documenten ingeval van calamiteiten. Ook dienen bij beëindiging van het contract, om welke reden dan ook, de digitale archiefbestanden ter beschikking van Opdrachtgever te worden gesteld. Daarnaast garandeert Inschrijver op de hoogte te zijn van het Archiefbesluit 1995 en dat alle van toepassing zijnde print-, mail-, couverteer-, verzend- en archiveringswerkzaamheden met betrekking tot de documenten voldoen aan de daarin gestelde eisen.
Eis 26	Inschrijver garandeert dat hij documenten (bijvoorbeeld digitale aanslagen) rechtstreeks, als intermediair, kan versturen naar de Berichtenbox (MijnOverheid) en Berichtenbox Zakelijk van de betreffende belastingplichtigen (burgers en bedrijven).
Eis 27	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het op de juiste manier vullen van de juiste enveloppen, het controleren van de juiste aantallen poststukken en Inschrijver moet beschikken over dusdanige controlemiddelen, zodat een 100% couverteergarantie kan worden afgegeven.
Eis 28	Inschrijver dient op verzoek van Opdrachtgever zorg te dragen voor gespreide verzending van producties met een landelijke dekking (inclusief buitengebied).
Eis 29	Inschrijver dient er rekening mee te houden dat alle betalingen die klanten doen (naar aanleiding van bijvoorbeeld het scannen van de iDEAL QR-code of het klikken op de betaallink) verlopen via betaalprovider Buckaroo.

Onderdeel D	Vervaardigen en onderhouden van sjablonen
Eis 30	Opdrachtgever werkt met vast gedefinieerde documentformaten en – indelingen, de zogenaamde sjablonen. Inschrijver moet de sjablonen van de Opdrachtgever kunnen maken, aanpassen en verwerken. Het vervaardigen en verwerken moet zo worden uitgevoerd dat de Opdrachtgever deze sjablonen ook kan beheren. Opdrachtgever maakt en beheert deze sjablonen deels in eigen huis (of bij de Inschrijver - in een digitale omgeving die door Inschrijver beschikbaar is gesteld) en levert deze aan bij Inschrijver. Sjablonen kunnen door Opdrachtgever zowel digitaal als op papier aangeleverd worden. De sjablonen zijn de basis voor het in één printgang en/of digitale fabricage aanmaken van de definitieve documenten. De sjablonen bevatten ook intelligente links en tegels met verwijzingen naar teksten op hhnk.nl, persoonsgebonden links naar mijn.hhnk.nl of een opmaak op basis van leefstijlen. Ook kan een document een betaallink of -betaalcode bevatten. Sjablonen worden jaarlijks aangepast. Dit is een indicatie, hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.
Eis 31	De documenten zijn opgemaakt in kleur en zwart/wit. Eventuele, nu nog niet voorziene, aanvullende kleurstellingen worden apart geoffreerd op basis van percentage kleurgebruik.
Eis 32	Ieder sjabloon dient via een digitale (druk)proef in pdf door Opdrachtgever geaccordeerd te worden. Aangeleverde aanpassingen worden binnen 5 werkdagen doorgevoerd, waarna nieuwe (druk)proeven ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtgever. Zonder goedkeurende (digitale) handtekening is het risico van afkeuring door Opdrachtgever, het opnieuw produceren (en eventueel bezorgen) van de opdracht e.d. volledig voor rekening van Inschrijver.
Eis 33	Velden in het sjabloon kunnen naast statische data ook data bevatten waarop logica van toepassing is. Inschrijver is verantwoordelijk voor het toepassen van de logica zoals vastgelegd in de documentbeschrijving tijdens de ontwikkelperiode, zodat de juiste informatie wordt getoond op het document.

Onderdeel E	Bijsluiters
Eis 34	Bijsluiters (aparte bestanden) worden door de Opdrachtgever separaat aangeleverd in PDF of fysiek (door derden). De bijsluiters moeten, indien nodig, in lijn meegeprint, meegecouverteerd of digitaal bijgesloten worden, waarbij per productie meerdere bijsluiters op basis van postcodes kunnen worden verwerkt.
Eis 35	Een bijsluiter kan 1 op 1 worden toegevoegd aan een productie. Een bijsluiter kan ook selectief worden toegevoegd aan een deel van de productie. De Opdrachtgever draagt zorg voor een kenmerk voor de selectie, via het opdrachtformulier/ticket of via een indicatie in het databestand.
Eis 36	Van de Inschrijver wordt verwacht dat ze (archief) documenten in een beveiligde omgeving op zodanige wijze beschikbaar stellen, dat Opdrachtgever via een API de documenten op geautomatiseerde wijze op kan halen om ze te kunnen plaatsen in het archiveringssysteem (op dit moment Corsa).

Onderdeel F	Zorgdragen voor beveiligde communicatieverbindingen
Eis 37	Voor de uitwisseling van databestanden tussen Opdrachtgever en Inschrijver worden de bestanden in bijvoorbeeld Word, RTF, PDF, Ascii, XML, JPEG, OUT en CSV via een beveiligde communicatielijn en/of via SFTP aangeleverd. Inschrijver stelt een beveiligde omgeving beschikbaar aan Opdrachtgever.

Onderdeel G	Digitale dienstverlening
Eis 38	Inschrijver moet documenten (aanslagen, herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen, brieven, notificaties, etc.) aan de Berichtenbox (MijnOverheid) van burgers en bedrijven kunnen aanbieden.
Eis 39	De Opdrachtgever heeft op documenten een functionaliteit met deeplinks. De Inschrijver moet documenten in MijnOverheid kunnen aanbieden met de juiste deeplinks, waaronder een betaallink (bijvoorbeeld iDEAL).
Eis 40	Inschrijver verstrekt rapportages over de aantallen aangeleverde en gepubliceerde documenten in de Berichtenbox van MijnOverheid.nl.
Eis 41	Inschrijver verstrekt gegevens over de dekkinggraad (percentage) van MijnOverheid per aangeleverde documentenstroom.
Eis 42	Opdrachtgever monitort het aantal aangeboden berichten aan MijnOverheid en het aantal door MijnOverheid ontvangen berichten. Deze moeten uiteraard in overeenstemming zijn. Mocht zich een afwijking voordoen dan wordt Opdrachtgever onmiddellijk geïnformeerd en wordt door Inschrijver actie ondernomen het gebrek te herstellen.

Onderdeel H	Verzendklaar maken
Eis 43	Inschrijver verzorgt alle werkzaamheden ten aanzien van het snijden en vouwen van prints en toevoegen van bijvoorbeeld één of meerdere bijsluiters en retourenveloppen.
Eis 44	Inschrijver is verantwoordelijk voor het juist couverteren, rekening houdend met: • Het gebruik van de juiste enveloppen; • Het bijsluiten (indien van toepassing) van de juiste (eventueel geadresseerde) bijsluiters of andere documenten.

Onderdeel I	Postbezorging
Eis 45	Inschrijver is verantwoordelijk voor de aanlevering bij postbedrijven. Daarbij gelden de volgende voorwaarden: • Opdrachtgever moet kunnen meeliften op de debiteurennummers van Inschrijver bij de postbedrijven; • Alle documenten moeten uiterlijk op de datum dagtekening zijn bezorgd. Bezorging uiterlijk op de dagtekening geldt ook voor digitale documenten. Deze moeten derhalve tijdig beschikbaar worden gesteld.
Eis 46	Inschrijver is verantwoordelijk voor het juist frankeren van aanslagbiljetten en andere documenten met één of meerdere vervolgvellen (alleen indien deze buiten de standaard portokosten vallen) en aanslagbiljetten en andere documenten die naar buitenlandse adressen worden verzonden. De buitenlandse adressen moeten tevens worden voorzien van een priority sticker. Het betreft een gering aantal mailpacks.
Eis 47	Op verzoek van Opdrachtgever worden producties of gedeelten daarvan (mailpacks) niet verzonden, maar stuurt Inschrijver deze retour naar Opdrachtgever of vernietigt deze binnen 72 uur, tenzij anders wordt afgesproken.
Eis 48	Inschrijver verzorgt op verzoek van Opdrachtgever de verspreide verzending van producties van meer dan 100.000 stuks.

Onderdeel J	Managementinformatie
Eis 49	Inschrijver levert aan en/of stelt per documentsoort aansluitend aan de werkelijke productie een managementrapportage beschikbaar met minimaal de volgende informatie, gerelateerd aan de bestanden die zijn aangeleverd: • Het aantal vervaardigde documenten; • Het aantal mailpacks (envelop met document en eventuele Bijlage); • Aantal en type bijsluiters; • De geplande datum en het tijdstip van ter post of digitaal aanbieden; • Per uitgaand document de gerealiseerde datum en het tijdstip van het feitelijk ter post of digitaal aanbieden; • Incidenten; • Het aantal verloren gegane documenten, enveloppen en/of bijsluiters; • Productiekosten per run; • Portiekosten per run; • Aantallen per run gespecificeerd naar fysiek en digitaal (percentage aanlevering in Berichtenbox). De rapportage wordt maandelijks bij het aanbieden van de factuur beschikbaar gesteld. Op verzoek van Opdrachtgever kan deze rapportage op onderdelen worden aangepast of uitgebreid.
Eis 50	Inschrijver beschikt over een (standaard versie van een) Service Level Agreement (SLA), waarin afspraken staan over de relatie tussen (een) Opdrachtgever en Inschrijver op het gebied van servicenormen van serviceverlening op managementniveau. In overleg tussen de partijen kan de SLA op onderdelen worden aangepast.
Onderdeel K	Implementatie
Eis 51	Het implementatietraject dient uiterlijk 1 december 2025 te zijn afgerond, zodat op uiterlijk 1 januari 2026 gestart kan worden met de vervaardiging van de eerste opdracht.
Onderdeel L	Prijstelling
Eis 52	Vul de het Prijzenblad van het Inschrijvingsbiljet (Bijlage 1) volledig in (geel/oranje velden) en voeg deze bij de Inschrijving. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen. De ingevulde spreadsheet dient digitaal (in zowel pdf als Excel formaat) aan de inschrijving te worden toegevoegd.
Eis 53	Alle in de inschrijving vermelde bedragen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting.
Eis 54	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs.
Eis 55	Alle ingevulde bedragen dienen realistisch en marktconform te zijn. Het is niet toegestaan om negatieve prijzen, prijzen die de gehanteerde formule ontregelen of die bij voorbaat objectief gezien niet kunnen worden nagekomen, te offren.
Eis 56	De in de inschrijving afgegeven prijzen staan vast gedurende het eerste jaar/termijn van de contractperiode. Hierna mogen de geoffreerde tarieven alleen jaarlijks gewijzigd worden overeenkomstig onderstaande indexering.

Eis 57	De door Inschrijver geoffreerde tarieven mogen elk jaar, per 1 januari, geïndexeerd worden op basis van de CBS prijsindex: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100, Dienstenprijsindex (DPI). De URL: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1733129220234 Het gaat hierbij om de laatst beschikbare (voorlopige) jaarommutatie. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. De Inschrijver dient één (1) maand voorafgaande aan de genoemde momenten van tariefsindexering een schriftelijk verzoek in, met bijbehorende onderbouwing, om voor indexering in aanmerking te komen.
Eis 58	Tarieven voor de aan deze aanbesteding onderhavige dienstverlening kunnen gedurende de jaarlijkse looptijd niet worden gewijzigd. Inschrijver kan uitsluitend conform de tarieven zoals gesteld in zijn inschrijving factureren.
Eis 59	Tarieven die niet in de Inschrijving voorkomen, kunnen geen uitgangspunt zijn voor facturering. Eventueel extra verleende prestaties worden geacht om niet te zijn verleend. In geval van aanvullende opdrachten/werkzaamheden buiten de scope van deze aanbesteding en op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Aanbestedende Dienst, kunnen door Inschrijver eventueel wel (aanvullende) kosten worden gefactureerd.
Eis 60	Kosten die niet in de Inschrijving worden genoemd en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de in dit document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.
Eis 61	Inschrijver berekent all-in prijzen voor de fysieke documenten, inclusief digitale kopie in gecertificeerde PDF-A. Hieronder wordt verstaan: het creëren van het sjabloon tot en met het vervaardigen en converteren van de prints. Wij vragen een eenheidsprijs per 1.000 stuks. Eventuele (later) bijgevoegde bijsluiters dienen een aparte eenheidsprijs per 1.000 stuks te krijgen. Voor de indicatieve aantallen per jaar, zie Bijlage 1.
Eis 62	Inschrijver berekent all-in prijzen voor de digitale documenten (zonder fysieke print). Hieronder wordt verstaan het creëren van het sjabloon tot en met het vervaardigen en beschikbaar stellen van de digitale documenten in het gewenste formaat (momenteel gecertificeerde PDF-A). Wij vragen een eenheidsprijs per 1.000 stuks. Eventuele (later) bijgevoegde bijsluiters dienen een aparte eenheidsprijs per 1.000 stuks te krijgen. Voor de indicatieve aantallen per jaar, zie Bijlage 1.
Eis 63	Voor de portokosten lift Opdrachtgever mee op de bulkcontracten van Inschrijver bij de postbedrijven. Inschrijver vermeldt de prijzen per staffel, onderverdeeld in gewicht en prijs per aantallen. Wij verzenden op basis van binnen 2 dagen en vaste bezorgdagen. Uitgangspunt is dat wij de laagste postbezorgingskosten eisen bij gelijke geschiktheid van meerdere postbedrijven. • Een standaard mailpack = ongeveer 12,5 gram (envelop, document). • Een standaard mailpack met 1 Bijlage = ongeveer 17,5 gram.

Onderdeel M	Facturering
Eis 64	De specifieke administratieve eisen van Opdrachtgever met betrekking tot de factuuropmaak worden in samenspraak met Inschrijver na opdrachtverlening definitief vastgesteld. Uitgangspunt is dat Inschrijver de door Opdrachtgever vastgestelde kostencodes per productie op de factuur vermeldt. Opdrachtgever zal te zijner tijd een tabel ter beschikking stellen. Hierbij dienen portokosten en productiekosten gescheiden te zijn en zowel exclusief als inclusief btw per regel te worden vermeld.
Eis 65	Inschrijver factureert op digitale wijze en stelt op verzoek fysieke exemplaren beschikbaar.
Eis 66	De geoffreerde tarieven dienen inclusief alle aanvullende kosten te zijn, bijvoorbeeld reistijd, kilometervergoeding, etc. Er kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht buiten de geoffreerde kosten in het prijzenblad.
Eis 67	Als er sprake is van een aanvullende dienst bij een run, bijvoorbeeld een bijsluiter, dient deze aanvullende dienst (indien door Opdrachtgever gewenst) apart gefactureerd te worden.
Eis 68	De onderstaande factuureisen zijn van toepassing (eisen van de belastingdienst): Algemeen • Uw volledige naam en die van de Opdrachtgever • U vermeldt de juridische naam. De handelsnaam mag ook, als die in combinatie met het adres en woonplaats bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd. Bij fiscale eenheden is het gebruikelijk dat de naam van het onderdeel dat de prestatie levert op de factuur staat. • Uw volledige adres en dat van de Opdrachtgever • U vermeldt het adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd. Vermelding van alleen een postbusnummer is niet voldoende. • Uw btw-nummer. Bij fiscale eenheden is dat het btw-nummer van het onderdeel dat de prestatie levert. • Uw KvK-nummer • De datum waarop de factuur is verzonden • Een opeenvolgend nummer • De aard van de diensten die u hebt geleverd • De datum waarop de diensten zijn geleverd • Het bedrag dat u in rekening brengt, exclusief BTW • Levert u prestaties met verschillende btw-tarieven? Vermeld dan de aparte bedragen. Neem daarnaast de eenheidsprijs op, als dit van toepassing is. • Het wettelijke btw-tarief • Het vermelden van het HHNK-ordernummer (DO-nummer) • Facturering van de geleverde dienstverlening vindt achteraf plaats. Inschrijver stuurt per maand één verzamelfactuur. Inschrijver accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur door Opdrachtgever.

Eis 69	Gespecificeerd op factuur - Aantal aangeleverd (vaste kosten gespecificeerd per aanlevering); - Portokosten per aangeleverde run; - De eenheidsprijzen; - Op maandniveau: - Stuks geprint en aangeleverd aan postbezorger; - Stuks aangeleverd aan MijnOverheid; - PDF archiefdocumenten aangeleverd aan/klaargezet voor Opdrachtgever; - Totaalbedrag.
--------	---

Onderdeel N	AVG en informatieveiligheid
Eis 70	Inschrijver dient te waarborgen dat hun medewerkers en derden een geheimhoudingsverklaring hebben getekend. Opdrachtgever is gerechtigd tot verificatie.
Eis 71	Inschrijver voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming stelt.
Eis 72	Verwerkersovereenkomst Inschrijver gaat akkoord met de (concept) verwerkersovereenkomst uit Bijlage 4.
Eis 73	Beveiliging data Inschrijver garandeert dat alle gegevens van HHNK en de gegevens uit de voor waterschapsbelastingen noodzakelijke datastromen op geen enkele wijze ter beschikking van derden en onbevoegden worden gesteld. Gegevens van HHNK en zijn klanten worden uitsluitend gebruikt voor de daarvoor bestemde doeleinden. Zie Bijlage 4: Contractdocumenten - (concept) verwerkersovereenkomst.
Eis 74	Verklaring omtrent gedrag Inschrijver zorgt ervoor dat iedere medewerker die ten behoeve van de overeenkomst wordt ingezet, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kan overleggen. Het beheer van de VOG ligt bij de Inschrijver en is op te vragen door Opdrachtgever. De kosten van de VOG komen voor rekening van de Inschrijver.
Eis 75	Geheimhouding Inschrijver garandeert dat zijn medewerkers de gegevens die zij bij de uitvoer van hun functie inzien, te allen tijde geheim zullen houden en van deze gegevens geen misbruik zullen maken. Inschrijver zal deze geheimhoudingsverplichting opleggen aan haar werknemers.
Eis 76	ISO/IEC 27001 Inschrijver moet voldoende maatregelen treffen voor de informatiebeveiliging door middel van een ISO/IEC 27001 certificering of gelijkwaardig. In de Inschrijvingsleidraad staat aangegeven hoe aangetoond kan worden hoe aan deze eis wordt voldaan.
Eis 77	ISO/IEC 9001 Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de norm NEN-ISO 9001 (2025), met als toepassingsgebied het onderwerp van de aanbesteding. In de Inschrijvingsleidraad staat aangegeven hoe aangetoond kan worden hoe aan deze eis wordt voldaan.