

Bijlage J Programma van Eisen (PvE)

1. Eisen aan Aanlevering

- 1.1 Ondersteuning voor aanlevering via beveiligde portalen, API-koppelingen en FTP.
- 1.2 Koppelen met de vak applicaties Level.
- 1.3 Ondersteunde bestandsformaten: JSON, Word, PDF, CSV, XLS(X), TXT.
- 1.4 Elke verzending wordt geregistreerd en bewaakt.
- 1.5 Platform beschikbaarheid: minimaal 99,6% tussen 07:00 en 22:00 uur.

2. Eisen aan Verwerking

- 2.1 Verwerking van enkelvoudige opdrachten op basis van complete PDF-bestanden.
- 2.2 Verwerking van meervoudige opdrachten (mailmerge in JSON) naar individuele poststukken.
- 2.3 Dynamische toevoeging van bijlagen, infographic, formulieren of berichten.
- 2.4 Mogelijkheid tot verwijderen van individuele adressen vóór verzending.
- 2.5 Toevoegen van zowel fysieke als digitale betaallinks op aanslagbiljetten en aanmaningen bij de niet automatische incassanten.
- 2.6 Plaatsen van verzonden PDF documenten in Digitale belastingbalie en medewerkersportal.

3. Eisen aan Fysieke Post

- 3.1 Printen, envelopperen en aanbieden bij een erkende postbezorger.
- 3.2 100% couverteergarantie en aantoonbare controlemechanismen.
- 3.3 Ondersteuning van formaten: A3, A4, A5, brochures, antwoordenvelopen.
- 3.4 Tijdige en juiste postbezorging binnen juridische termijnen.

4. Digitale Post – MijnOverheid

- 4.1 Digitale verzending is het primaire kanaal tenzij niet mogelijk.
- 4.2 Geen BSN in digitale documenten.
- 4.3 Rapportages beschikbaar in CSV/XLSX inclusief ID's.
- 4.4 Inschrijver treedt op als intermediair richting MijnOverheid.
- 4.5 Plaatsing op afgesproken datum in Berichtenbox mijnOverheid.

5. Archivering

- 5.1 Voldoen aan SNVV Handreiking Archivering by Design en NEN ISO 16175-1.
- 5.2 Koppelingen mogelijk via API of bestandsuitwisseling.
- 5.3 Documenten raadpleegbaar via DigiD of eHerkenning.
- 5.4 Historie minimaal 5 jaar beschikbaar.
- 5.5 Overname archief van huidige leverancier verplicht.

6. Monitoring, Rapportage en Bewaking

- 6.1 Realtime managementinformatie beschikbaar via online portaal.
- 6.2 Beschikbaarheid portaal minimaal 99% (24/7).
- 6.3 Rapportages over aantallen, kanalen, statussen en doorlooptijden.
- 6.4 Facturatie per poststroom inclusief specificatie.

7. Inrichting van Poststromen

- 7.1 Per stroom worden contactpersonen, templates, volumes en doorlooptijden vastgelegd.
- 7.2 Testtrajecten verplicht bij nieuwe en grote opdrachten.
- 7.3 Ondersteuning van de huisstijl.
- 7.4 Nieuwe formaten en koppelingen worden kosteloos ondersteund.

8. Opdrachten

- 8.1 Bulk-opdrachten vereisen opdrachtbevestiging en proefrun.
- 8.2 Samenvoegen van databestanden en documenten.
- 8.3 Correct beheer van documentversies.

9. Service Levels

- 9.1 Inrichting nieuwe poststroom binnen 5 dagen.
- 9.2 Testtraject binnen 3 werkdagen.
- 9.3 Aanpassingen binnen 1–2 werkdagen.
- 9.4 Uitvoering opdracht binnen 2 kalenderdagen.
- 9.5 Jaarlijks overleg verplicht.

10. Beheer

- 10.1 Gebruikersbeheer uitgevoerd door de gemeente.
- 10.2 Rollen en rechten: beheerder, gebruiker, accordeerder.
- 10.3 Periodieke controle autorisatiematrix.

11. Informatiebeveiliging en Privacy

- 11.1 Volledig SaaS, geen plug-ins, volledige browserondersteuning.
- 11.2 Nederlandse rekencentra verplicht.
- 11.3 2-factor authenticatie en koppeling met Microsoft Entra SSO.
- 11.4 Auditlogs verplicht.
- 11.5 Incidentmeldingen binnen 24 uur.