

Bijlage A - Programma van eisen aanbesteding (Digitale) postverzorging Belastingen Bollenstreek

1. Algemene eisen

1.	Opdrachtnemer zorgt voor een tijdige (conform het bepaalde) overgang naar de te leveren applicatie.
2.	Opdrachtnemer moet de volledige dienstverlening op de datum van de live-gang gereed hebben.
3.	De opdrachtnemer verzorgt onderhoud en beheer van alle templates. Onder een template wordt verstaan: een standaard format voor een brief, aanslagbiljet, herinnering en aanmaning. Met de gewenste bijlagen. Dit houdt in de juiste positionering van data op het printwerk. De bestanden worden <u>per</u> gemeente aangeleverd en per belastingsoort zijn er verschillende templates.
4.	Opdrachtnemer is in staat meerdere afzonderlijke poststukken (inclusief alle bijlagen) binnen één zending, geadresseerd aan hetzelfde subject, te bundelen en als één enveloppe/bericht te versturen.
5.	Oplevering templates: Binnen 1 maand na definitieve gunning worden alle templates, opgeleverd en afgestemd met de desbetreffende afdeling. In de implementatieperiode verwacht opdrachtgever ongeveer 20 templates in te moeten richten. De kosten voor het inrichten van de deze templates is inbegrepen bij de implementatiekosten.
6.	Templates worden binnen twee (2) werkdagen op verzoek van opdrachtgever door opdrachtnemer aangepast.
7.	Drukproef: Binnen één (1) uur na aanlevering van printbestanden worden de kohieren met drukproeven beschikbaar gesteld ter controle door de desbetreffende afdeling. Deze kohieren moeten zichtbaar zijn in de applicatie/dashboard.
8.	Opdrachtnemer moet een aansluiting kunnen maken met MijnOverheid en als leverancier bekend zijn bij Logius.
9.	Opdrachtnemer moet meewerken aan het bouwen van koppelingen tussen de applicatie van de leverancier en de (toekomstige) applicaties van andere diensten waarvan opdrachtgever gebruik maakt.
10.	Inzichten en statistieken: Na elke verzendrun levert de opdrachtnemer rapportages over het aantal verzonden documenten, met afleverstatistieken en kostenopbouw. Opdrachtgever kan deze rapportages per maand of jaar op belastingsoort en gemeente filteren.

11.	Opdrachtnemer beschikt over heldere verzendadministratie, waarmee aangetoond kan worden welke handelingen er hebben plaatsgevonden ten aanzien van de verzending van het papieren/digitaal document. Hierin staat minimaal: a. wanneer het document (datum en tijd) b. op welke wijze is verstuurd (post/digitaal) c. wanneer het document is aangeleverd bij PostNL d. of het document retour is gekomen e. welke medewerker, zowel van opdrachtnemer als opdrachtgever de handeling heeft gedaan. In geval van een digitale verzending (MijnOverheid) kan opdrachtgever inzien wanneer het document beschikbaar is gesteld en wanneer/of het document is bekeken. Het doel van deze eis is dat opdrachtgever een heldere verzendadministratie kan overleggen, indien een bezwaar- of beroepschrift wordt ingediend.
12.	Opdrachtgever moet zelf de bezorgdatum kunnen kiezen vanuit een kalender, waarin opties worden weergegeven voor binnenlandse post, buitenlandse post en DigiD.
13.	Opdrachtnemer kan de verzendwijze wijzigen op documentniveau (van MijnOverheid naar fysieke post), de bezorgdatum kiezen, de naam van de verzending aanpassen, zelf een of meerdere bijlage(n) toevoegen, een zending verwijderen, bezorgadres aanpassen of documenten uit een verzending halen.
14.	Opdrachtgever kan in een online dashboard zelf zoeken en filteren op NAW-gegevens in een openstaande verzending.

2. Fysiek drukwerk, couverteren en postverzorging

15.	Opdrachtnemer verzorgt de levering van alle benodigde papier, enveloppen e.a. fysieke grondstoffen voor het gehele proces. Inclusief het bestellen, voorraad houden en bewaken van de voorraden briefpapier en enveloppen.
16.	Het drukwerk voldoet aan de kwaliteitsnormen, zonder kleurafwijkingen, vlekken of andere fouten.
17.	Het papier waarop geprint wordt, moet 80 grams en wit zijn.

18.	Het papier dat wordt gebruikt door opdrachtnemer moet voor minimaal 75% bestaan uit gebruikt papier gerecycled of gerecycled papier, bijvoorbeeld papier met het FSC- of PEFC-certificaat (Forest Stewardship Council of Programme for the Endorsement of Forest Certification).
19.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het couverteren van het printwerk in het juiste formaat enveloppe.
20.	Opdrachtnemer stemt met PostNL af over de verzendklare aanlevering en dag en tijdstip van de bezorging.
21.	Opdrachtnemer verzorgt de verzendklare aanlevering bij de bezorgdienst voor fysieke post, inclusief de betaling van de benodigde portokosten.
22.	Er moet een uniek kenmerk op geschrift geplaatst worden waardoor retourpost te identificeren is.

3. Koppelingen

Digitale postverzorging en koppeling MijnOverheid

23.	Opdrachtnemer zorgt voor de aansluiting en hosting van MijnOverheid.nl.
24.	Opdrachtnemer verzorgt de publicatieklare aanlevering bij MijnOverheid, inclusief de betaling van de benodigde publicatiekosten.
25.	De bijbehorende berichttype tekst van MijnOverheid moet opdrachtnemer kunnen aanpassen.
26.	Opdrachtnemer moet meewerken aan het bouwen van koppelingen tussen de applicatie van de leverancier en de (toekomstige) applicaties van andere diensten waarvan de gemeente gebruik maakt. Voorbeeld 1: Leverancier is bereid om een koppeling te ontwikkelen (of beschikt over een koppeling) met de module WOZ-communicatie van het pakket "Waarderen" van leverancier Xxlnc. Met deze koppeling worden bestanden vergelijkbaar met een mailing samengesteld door WOZ-communicatie en gekoppeld aan het platform van opdrachtnemer, zodat deze voor verzending kan zorgdragen. Voorbeeld 2: Leverancier is bereid en kan een koppeling ontwikkelen met het pakket "Zaaksysteem" van leverancier Xxlnc. Met deze koppeling worden documenten die zijn samengesteld bij de opdrachtnemer gekoppeld aan het Zaaksysteem. Dit ter raadpleging en archivering van de verzonden stukken.

	Het is van belang dat een kenmerk voor de bewaartermijn van het verzonden stuk kan worden meegegeven.
--	---

4. Retourposten (Fysiek Drukwerk)

27.	Opdrachtnemer ontvangt de (niet bezorgbare) retour gekomen post en digitaliseert deze. Opdrachtnemer maakt een heldere, leesbare foto of scan van de voor- en achterkant van de envelop. In de applicatie is een apart menu beschikbaar voor het inzien en afhandelen van deze retouren. In het dashboard dient binnen 48 uur zichtbaar te zijn dat er een retourstuk is.
28.	Opdrachtnemer geeft een melding van de retour gekomen post.
29.	De ontvangen retourpost wordt ongeopend vernietigd.
30.	Datum retour en betreffend poststuk wordt aan de log toegevoegd.
31.	Voor de verwerking van retourpost mogen kosten in rekening worden gebracht.

5. Digitale betaallink

32.	Opdrachtnemer genereert QR-codes en betaallinks. QR-codes worden op documenten (fysiek en digitaal) afgedrukt. Dit betreft links naar e-formulieren en codes voor digitale betalingen via een payment serviceprovider, zoals iDeal/WERO, Ayden of vergelijkbare dienstverlener, met vergelijkbare certificeringen.
33.	De door opdrachtnemer ingezette payment serviceprovider heeft een certificering om deze QR-codes samen te stellen.
34.	Na betaling via een payment serviceprovider wordt aan de BNG Bank per betaling het volgende aangeleverd: banknummer, het bedrag, kenmerk (aanslagnummer) en de naam van de persoon (inclusief voorletters).

6. Eisen aan de SaaS oplossing

35.	De SaaS-applicatie wordt volledig ontsloten via internet. D.w.z. niet via een besloten of privé netwerk, zoals Gemnet, Diginetwerk, VPN, etc.
36.	De SaaS-applicatie is gebaseerd op en volledig te gebruiken via een webbrowser die is gebaseerd op Chromium. Op mobiele apparaten zijn apps

	uit de reguliere App-stores toegestaan. Maatwerk software is niet toegestaan, dit geldt ook voor add-ons, plug-ins, etc.
37.	Een oplossing die (gedeeltelijk) afhankelijk is van onze on-premise architectuur, is niet toegestaan. De SaaS-applicatie moet volledig onafhankelijk van de gemeentelijke ICT-infrastructuur functioneren.
38.	Koppelingen tussen de SaaS-applicatie en andere applicaties van de gemeente worden rechtstreeks gelegd tussen de aanbieder van de SaaS-applicatie en de leverancier van de andere applicatie. Het netwerk van de gemeente mag niet als 'tussenstation' worden gebruikt.
39.	De oplossing ondersteunt gebruikersauthenticatie alleen op basis van NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0. Na authenticatie via Microsoft Entra ID. hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe de benodigde rechten hebben.
40.	Noordwijk werkt plaats- en tijdonafhankelijk. De SaaS-applicatie ondersteunt dit volledig. D.w.z. dat de applicatie ten alle tijden volledig werkend te benaderen is van buiten het gemeentehuis en/of het gemeente-netwerk.
41.	De SaaS-applicatie is een cloudoplossing waarbij technisch beheer door de opdrachtnemer uitgevoerd wordt. De opdrachtnemer garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid en het onderhoud van de SaaS-applicatie (correctief onderhoud, preventief onderhoud, innovatief onderhoud en gebruikersondersteuning).
42.	Gebruikte netwerkprotocollen en -verbindingen worden beveiligd zoals voorgeschreven op de lijst van verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie. Dit omvat onder meer: • HTTPS 2.0 of hoger via de standaard poort 443 en HSTS voor verbindingen met websites en webservices; • DNSSEC voor domeinnaambeveiliging.
43.	De aangeboden oplossing dient communicatie tussen client en server te beveiligen met behulp van Transport Layer Security (TLS), minimaal versie 1.2.
44.	De oplossing dienen IPv4 en IPv6 te ondersteunen.

45.	Opdrachtnemer garandeert dat de aan de opdrachtgever te leveren diensten logisch gescheiden zijn van andere opdrachtgevers (van opdrachtnemer) die van dezelfde dienst gebruik maken;
-----	---

7. Toegankelijkheid en Data Portabiliteit

46.	De aangeboden diensten zijn in overeenstemming met de norm Digi-toegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1);
47.	De API-specificatie moet voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Nederlandse API-Strategie en de verplichte standaard OpenAPI Specification zoals opgenomen in het 'Pas toe of leg uit'-register van Forum Standaardisatie.
48.	De applicatie mag uit verschillende modules bestaan, maar dient zich voor gebruikers te gedragen als één integraal werkend systeem.
49.	De applicatie is volledig responsive. Dat wil zeggen dat de applicatie zich automatisch aanpast aan (mee schaalt met) de afmetingen van het scherm.

8. Kwaliteit, milieu, duurzaamheid en veiligheids-eisen

Bij de geschiktheidseisen worden onderstaande certificaten gevraagd:

NEN ISO 9001 (Kwaliteitsmanagement)

NEN ISO 14001 (Milieubeheersing)

NEN ISO 27001 (Informatiebeveiliging)

Deze certificaten worden allen verkregen indien men ook voldoet aan vereisten gesteld in de AVG en de BIO2.

Onderstaande eisen zijn aanvullend en/of ter verduidelijking.

50.	Opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging en het transport van poststukken (met inbegrip van eventuele retourneringen) adequaat te beveiligen. Hierbij dient als minimum gehanteerd te worden dat poststukken in geen geval onbeheerd in een openbare ruimte of op de openbare weg mogen worden achtergelaten. De sorteercentra, de op- en overslagpunten van opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraak, brand en andere calamiteiten.
51.	Opdrachtnemer garandeert dat de opdracht wordt uitgevoerd door gekwalificeerd personeel dat gerechtigd is om volgens de Nederlandse wet- en regelgeving te mogen werken.
52.	Voor elke inlog op een portal of bestand-uitwisselingsservice dient SSO (Single Sign On) te worden gebruikt.

53.	Voor de toepassing van artikel 28, leden 1 en 2, AVG moet opdrachtnemer te allen tijde over de informatie betreffende de identiteit van alle verwerkers en subverwerkers beschikken. Bij het aangaan van een contract moet de opdrachtnemer de opdrachtgever de mogelijkheid bieden om een lijst met subverwerkers goed te keuren op het moment dat het contract wordt ondertekend. En de mogelijkheid — met inbegrip van een toereikende termijn — om bezwaar aan te tekenen tegen latere wijzigingen in de subverwerkers.
54.	Opdrachtgever wil voorafgaand aan gunning de lijst van subverwerkers inzien.
55.	Indien er in het systeem gebruik gemaakt wordt van Artificial Intelligence (AI), dan dient de opdrachtnemer aan te geven dat er AI gebruikt wordt. Ook moet worden aangegeven welke onderliggende algoritmes hierbij worden gebruikt (wat zijn de onderliggende regels) en voor welke functionaliteit. Ook dient te worden aangegeven of en welke dataset/database wordt gebruikt door de AI of het algoritme. Het gebruik van AI moet aantoonbaar onder de certificering vallen. Ook later aangebrachte toepassingen moeten gecertificeerd worden.
56.	Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat opdrachtnemer akkoord met de voorwaarden uit de Standaard Verwerkersovereenkomst van de VNG, in combinatie met de GIBIT 2025.
57.	De opdrachtnemer werkt mee aan een uitvoering DPIA als de gemeente daartoe een aanleiding ziet.

9. Implementatie

58.	Het implementatietraject is uiterlijk 1 juli 2027 afgerond, zodat op deze datum gestart kan worden met de vervaardiging van de eerste producties.
59.	In het implementatieplan zijn: a. Rollen en verantwoordelijkheden benoemd b. Perioden uitgewerkt in fases c. Opleidingen voor de verschillende rollen verzorgt d. Ondervanging van problemen en eventuele escalatie opgenomen.

10. Exit-strategie

60.	Bij beëindiging van de overeenkomst, stelt de opdrachtnemer alle informatie/informatieobjecten beschikbaar aan de opdrachtgever en werkt mee aan de transitie van deze informatie/informatieobjecten naar een nieuw/opvolgend systeem en ook aan de uiteindelijke vernietiging (inclusief rapportage/verslag van de vernietiging) bij beëindiging van de dienstverlening.
-----	---

61.	De leverancier draagt bij het einde van de looptijd van het contract (op verzoek van de gemeente) alle data (inclusief meta-data) uit de applicatie over in een bestandsformaat dat voldoet aan open standaarden. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de opdrachtnemer vernietigd.
-----	--

11. Service en facturering

62.	Overeenkomstig de GIBIT vereisten mogen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden op basis van het CBS-indexcijfer J62. Dat indexcijfer geeft de prijsontwikkeling, waaronder inflatie, weer van diensten die door in Nederland ingezeten bedrijven op het vlak van 'Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten' wordt gevoerd. De eerste indexering vindt plaats op 01.01.2028.
63.	Opdrachtnemer factureert één keer per maand digitaal naar de opdrachtgever, uitgesplitst per gemeente. De kostenopbouw wordt overzichtelijk aangegeven. Het BTW-bedrag is per factuur vermeld.
64.	Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst is er één vast contactpersoon vanuit de opdrachtnemer. Wanneer er een ander contactpersoon vanuit de opdrachtnemer komt, dient een 'warme' overdracht plaats te vinden.
65.	Opdrachtnemer stelt een Service Level Agreement (SLA) op waarin afspraken zijn uitwerkt, over de beschikbaarheid van de systemen, responstijden bij storingen en escalatie procedures. Ook is daarin opgenomen een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) waarin operationele afspraken worden gemaakt. Met onderwerpen zoals verantwoordelijkheden, communicatieafspraken en procesverloop bij incidenten of wijzigingen.

12. Rapportage

66.	Opdrachtnemer levert een online dashboard waarop medewerkers alle verzendingen kunnen (in)zien en beheren. In de implementatieperiode wordt besproken welke medewerker welke autorisaties krijgt.
67.	Opdrachtgever kan in het online dashboard zelf zoeken en filteren in verwerkte verzendingen op NAW-gegevens (onder andere BSN) in verwerkte verzendingen.

68.	Aanbieder toont in het online dashboard wie via de betaallink hebben betaald en wie zijn aanslag online heeft ingezien.
69.	Opdrachtgever kan met meerdere gebruikers gelijktijdig in het dashboard werken.
70.	Opdrachtgever kan zien welke medewerker een verzending heeft aangemaakt en wanneer.

13. Overdracht en Archivering

71.	Opdrachtnemer beschikt over een digitaal systeem (website of een webbase systeem) waarbij aan te leveren post door opdrachtgever geregistreerd wordt. Opdrachtnemer kan samengestelde bestanden bewaren en raadpleegbaar houden. De bewaartermijn is minimaal tot moment van overdracht van de documenten. Beoogd is de documenten per kalenderjaar te verzamelen en over te dragen in januari of februari van het opvolgende jaar.
72.	Overdragen van bestanden, inclusief gegevens van bezorging of digitale verzending in overleg met opdrachtgever. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
73.	Archivering bij einde contract: opdrachtnemer levert alle templates, rapporten en archieven na contractbeëindiging kosteloos digitaal aan opdrachtgever.

14. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

74.	In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) hecht opdrachtgever er waarde aan dat er kansen geboden worden aan Social Return medewerkers. Met betrekking tot de uitvoering van het contract geldt dan ook dat opdrachtnemer Social Return dient toe te passen ter hoogte van 5% van de door opdrachtnemer ingediende inschrijvingssom, exclusief portokosten.
-----	---