

# 1 Algemeen

## 1.1 Partijen

1. Openbaar Ministerie, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door Mevr. F.M. Damme, PG bedrijfsvoering, hierna te noemen '**Opdrachtgever**';

en

2. Centraal Justitieel Incassobureau, gevestigd te Leeuwarden, te dezen vertegenwoordigd door Dhr. A. Hazelhoff, algemeen directeur, hierna te noemen '**Wederpartij**';

Opdrachtgever en Wederpartij hierna gezamenlijk ook aan te duiden als 'Partijen' en individueel als 'Partij'.



## 1.3 Aanleiding Document Nadere Overeenkomst

Wederpartij heeft samen met Opdrachtgever het systeem MAPS ontwikkeld als opvolger van AMBER. Dit betreft een systeem van Opdrachtgever waarin mulder beroepen worden geregistreerd. Met dit systeem worden ook brieven gegenereerd die afgedrukt dienen te worden. De Opdrachtgever heeft nu aan Wederpartij gevraagd de output uit MAPS, welke bij Wederpartij gehost wordt, af te drukken, te couverteren en te versturen.



Buiten reikwijdte  
verzoek

Buiten  
reikwijdte  
verzoek

Buiten reikwijdte verzoek

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

Buiten reikwijdte verzoek



## 2 Omschrijving en uitvoering

### 2.1 Kritische succesfactoren

Met dit document nadere overeenkomst wordt een (verdere) integratie van werkzaamheden beoogd waarbij Opdrachtgever verantwoordelijk blijft voor het **printen beroepen Mulder** dat door Wederpartij, in opdracht van Opdrachtgever wordt uitgevoerd.

Er zijn een tweetal prestatie-indicatoren vastgesteld die voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever van essentieel belang zijn voor het behalen van hun bedrijfsdoelstellingen. De twee indicatoren zijn; volledigheid, en tijdige verzending. Wijzigingen in de prestatie-indicatoren, onder andere door wijzigingen in eisen vanuit Opdrachtgever, worden in onderling overleg overeengekomen en vereisen goedkeuring van beide partijen. De indicatoren zijn als volgt:

- **100% volledigheid**

Wederpartij streeft naar een situatie van 100% leverbetrouwbaarheid. Leverbetrouwbaarheid betekent dat hetgeen door Wederpartij wordt aangeleverd aan Opdrachtgever, ook wordt geprint, gecouverteerd (het juiste document in de juiste envelop) en aangeboden bij PostNL. Gedurende het proces zijn controlemomenten ingebouwd ter ondersteuning van de wens te komen tot 100% volledigheid.

- **100% tijdige verzending**

Conform afspraak uitvoeren van het proces van aanlevering door Wederpartij aan print- en couverteerleverancier, tot en met het verzenden van de enveloppe aan de klant.

### 2.2 Kwaliteitsborging

Naast de bovengenoemde diensten (zoals beschreven onder paragraaf 1.2) besteden de partijen de vereiste aandacht aan continuïteit van de dienstverlening en informatiebeveiliging. Om de kwaliteit van de Diensten van Wederpartij te kunnen beoordelen en reviewen, zijn Partijen de in Bijlage 1 beschreven (Kritische Prestatie Indicatoren) verschillende KPI's overeengekomen.

### 2.3 Continuïteit van de dienstverlening

#### Verwerkingstijden PDF2Print

Door Opdrachtgever worden continue PDF's van aanschrijvingen aangeleverd op basis van de overheid brede uitwisselingsstandaard EBM's aan Wederpartij. De ontvangen PDF's worden middels software programma's bewerkt tot printbare bestanden.

#### Tijden Batchjobs Printen

Alle voor 10:00 uur aangeleverde PDF's van aanschrijvingen worden nog dezelfde dag geprint.

#### Couverteren

Alle voor 10:00 uur aangeleverde PDF's, moeten uiterlijk de dag erna zijn geprint, gecouverteerd, en aangeboden zijn aan PostNL.

#### Postdistributie Post NL

PostNL komt dagelijks de posttussen 16:30 en 17:00 ophalen. De aangeboden post wordt vanwege Wederpartij in het systeem van PostNL ingeboekt.

### Volledigheid

De SLA afspraak van Wederpartij met print- en couverteerleverancier is dat zij streeft naar een situatie waarin 100% leverbetrouwbaarheid is gegarandeerd. Leverbetrouwbaarheid betekent dat hetgeen door Wederpartij wordt aangeleverd aan print- en couverteerleverancier, ook wordt geprint en aangeboden bij PostNL. Gedurende het proces zijn controlemomenten ingebouwd om volledigheid te garanderen.

### Tijdige verzending

In onderstaande tabel wordt het proces van aanlevering door Wederpartij aan print- en couverteerleverancier, tot en met het bezorgen van de enveloppe aan te klant uitgezet in de tijd.

Aanlevering aan DUO	Printen DUO	Couverteren	Post NL	Matdag klant	Doorlooptijd
Maandag < 10:00	Maandag	Dinsdag	Dinsdag	Donderdag/Vrijdag	4 tot 5
Dinsdag < 10:00	Dinsdag	Woensdag	Woensdag	Vrijdag/Zaterdag	4 tot 5
Woensdag < 10:00	Woensdag	Donderdag	Donderdag	Dinsdag/Woensdag	7 tot 8
Donderdag < 10:00	Donderdag	Vrijdag	Vrijdag	Dinsdag/Woensdag	6 tot 7
Vrijdag < 10:00	Vrijdag	Maandag	Maandag	Woensdag/Donderdag	6 tot 7

Tabel 3: Aanlever- en verzendschema

### Afdrukkwaliteit

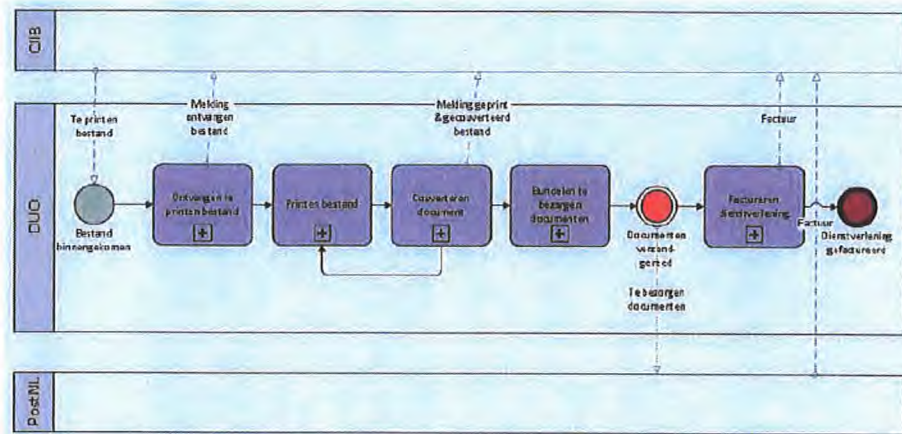
Print- en couverteer leverancier print in kleur in geval het origineel in kleur is aangeleverd. Indien het origineel in zwart/wit is aangeleverd, dan print de print- en couverteer leverancier met enkel zwarte inkt.

### Invloed van verstoring op leverbetrouwbaarheid

Mocht een incident/verstoring gevolgen hebben voor de betrouwbaarheid of volledigheid -tijdig afleveren van de brief aan de externe klant (matdatum)- dan zal Wederpartij bepalen of het uitvoeren van een 24-uurslevering door PostNL noodzakelijk wordt geacht.

Afhankelijk van de ernst van de verstoringen zal indien noodzakelijk, contact worden opgenomen met Opdrachtgever. Afhankelijk van de aard en aansprakelijkheid van het incident zal worden afgestemd wie de kosten voor de 24-uurslevering draagt. Uitgangspunt is dat waar mogelijk extra kosten worden voorkomen.





Het proces is in BIJLAGE DETAIL PROCESSEN verder uitgewerkt.

## 2.4 Toetsing

Wederpartij is in staat inzicht te verschaffen in de geleverde kwaliteit en volume. De aantallen geregistreerde in MAPS wordt 1 op 1 doorgestuurd naar de Print- en couverteerleverancier.

Wederpartij spant zich in middels contractuele afspraken met Post NL de continuïteit van de verzending en bezorging van brieven te borgen. Op verzoek van Opdrachtgever wordt inzage verstrekt met welke waarborgen dit is omkleed.

Buiten reikwijdte verzoek



Buiten reikwijdte verzoek



Buiten reikwijdte verzoek



Buiten reikwijdte verzoek  
5.1 lid 2 onder 2 Woo



Buiten reikwijdte verzoek



Buiten reikwijdte verzoek  
5.1 lid 2 aanhef en onder e



Buiten reikwijdte verzoek  
5.1 lid 2 aanhef en onder e





## **Bijlage 2 Detail processen**

### **Verwerkingstijden PDF2Print**

Door CJIB worden continue PDF's aangeleverd op basis van de overheid brede uitwisselingsstandaard EBM's aan DUO. De ontvangen PDF's worden in KIP voorzien van een OCT-bestand. Vanuit KIP worden de AFP-bestanden overgezet naar PRISMA.

### **Tijden Batchjobs Printen**

Alle voor 10:00 uur aangeleverde PDF's worden nog dezelfde dag geprint. Er wordt een maximum van 20.000 per printbatch aangehouden. Er kunnen meerdere printbatches worden aangeboden per printjobs.

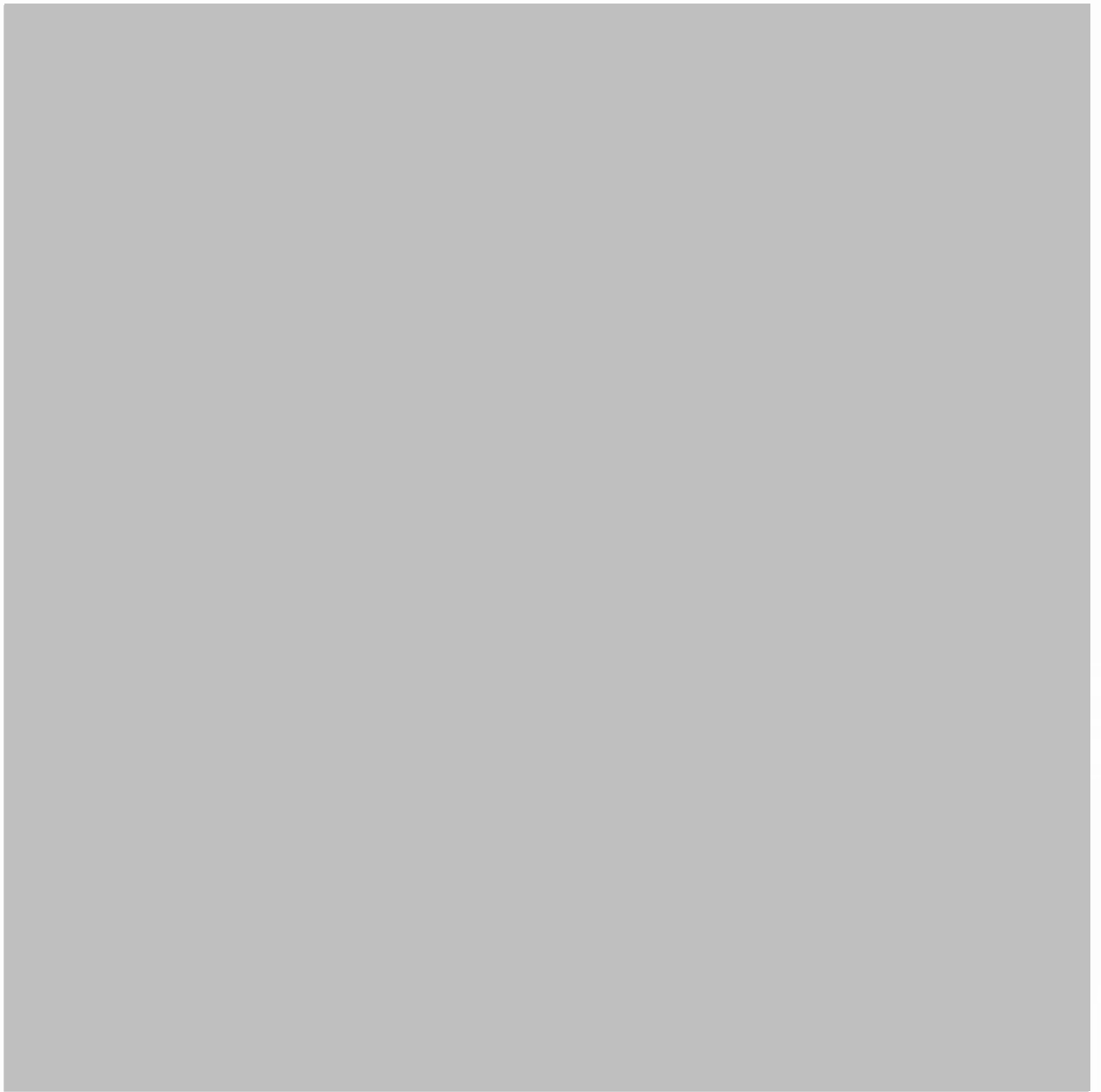
### **Couverteren**

Alle voor de batch van 10:00 uur aangeleverde bestanden, moeten uiterlijk de dag erna zijn gecouverteerd en aangeleverd aan PostNL.

### **Postdistributie Post NL**

PostNL komt dagelijks de post bij DUO-Kalmarweg ophalen tussen 16:30 en 17:00. De aangeboden post wordt in het systeem van PostNL door DUO ingeboekt. In paragraaf 4.2 worden de KPI's rondom het printen, het couverteren, het aanbieden aan Post NL en het bezorgen bij de klant in tabelvorm weergegeven.

Buiten reikwijdte verzoek



5.1 lid 2 aanhef en onder b



5.1 lid 2 aanhef en onder b

