

## Bijlage 1 - Programma van Eisen – EA Postbezorging

| 1. Dienstverlening |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de post- en pakketbezorging buiten het bezorgingsgebied van DZB Leiden (Leiden, Leiderdorp, Zoeterwoude en Voorschoten) zowel in het binnenland als buitenland. Incidenteel dient Opdrachtnemer ook binnen het bezorgingsgebied van Opdrachtgever post te bezorgen.                                                                                                                                                          |
| 2.                 | Opdrachtnemer dient 24-uurs, 48-uurs en 72-uurs en aangetekende post te verzorgen, gerekend vanaf moment van aanbidding door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.                 | Opdrachtnemer dient te beschikken over een haalservice.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.                 | Elke werkdag (ma t/m vrij) dient de post tussen 18.00 en 19.00 uur afgehaald te worden bij Opdrachtgever:<br><br>Gemeente Leiden<br>Hoofdingang locatie DZB Leiden<br>Le Pooleweg 11<br>2314 XT Leiden                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.                 | Het in eis 1.4 gestelde geldt niet voor feest- en brugdagen zoals geldend bij Opdrachtgever. Deze feest- en brugdagen worden elk jaar rond november vastgesteld voor het volgende jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.                 | Opdrachtnemer heeft met betrekking tot postbezorging een 100% landelijke dekking in Nederland. Deze landelijke dekking kan zelfstandig of met behulp van het netwerk van een andere leverancier tot stand komen.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.                 | Opdrachtnemer dient bij onduidelijke adressering (bv. onvolledig of foutief adres en/of postcode) alles in het werk te stellen om het poststuk alsnog te bezorgen, alvorens het betreffende poststuk retour te sturen naar Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                           |
| 8.                 | Opdrachtnemer dient een retourprocedure te hanteren voor niet bezorgbare poststukken met een maximale doorlooptijd van 7 werkdagen, gemeten vanaf de eerste bezorgdag. Na constatering wordt Opdrachtgever dezelfde dag nog per e-mail geïnformeerd, deze mail wordt maximaal 1 keer per dag verzonden. Suggestie om toe te voegen: De Opdrachtnemer verzorgt retourzendingen, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.                                       |
| 9.                 | Aangetekende post dient binnen 24 uur na aanlevering te zijn aangeboden bij geadresseerde. Bij weigering of indien het poststuk niet bezorgbaar is, dan dient het poststuk binnen 72 uur retour te zijn bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft hierbij aan wat de reden is van het niet kunnen bezorgen. Het poststuk dient traceerbaar te zijn van aanlevering tot bezorging via een realtime Track en Trace systeem, dat vrij toegankelijk is voor Opdrachtgever. |
| 10.                | Post bestemd voor bezorging in het bezorgingsgebied van Opdrachtgever, mag niet ter bezorging bij Business Post worden aangeboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. | Opdrachtnemer stelt alle hulpmiddelen die nodig zijn voor de verzending, transport en bezorging van poststukken kostenloos, danwel in bruikleen (zonder bijkomende kosten) ter beschikking aan Opdrachtgever. Hierbij kan worden gedacht aan o.a. bakken, postzakken, stickers, formulieren en verrijdbare middelen voor intern transport. Deze hulpmiddelen dienen herkenbaar en herleidbaar te zijn naar Opdrachtnemer d.m.v. een logo. |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. Levering en leveringsbetrouwbaarheid

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Opdrachtnemer garandeert levering van de hulpmiddelen zoals genoemd in eis 1.10 binnen 2 werkdagen. Indien de overeengekomen levertijd dreigt te worden overschreden en/of wordt overschreven, dient alles in het werk te worden gesteld om zo spoedig mogelijk te leveren. De hierdoor ontstane kosten zullen door Opdrachtnemer worden gedragen. |
| 2. | Opdrachtnemer zal streven naar een leveringsbetrouwbaarheid van 99% maar garandeert een minimale leverbetrouwbaarheid van 95%. Mocht Opdrachtnemer de levering niet binnen de afgesproken termijn kunnen leveren, dan neemt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de contactpersoon van Opdrachtgever.                                  |
| 3. | Bij verzending van aangetekende stukken dient een getekend bewijs te worden afgegeven dat deze is ontvangen door de geadresseerde.                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. | Spoedzendingen moeten binnen 30 minuten worden opgehaald en rechtstreeks worden afgeleverd bij de geadresseerde.                                                                                                                                                                                                                                   |

## 3. Beveiliging en privacy

|    |                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Tijdens distributie en bezorging worden zodanige beheersmaatregelen genomen dat poststukken nooit buiten het zicht zijn en/of onbeheerd achter worden gelaten.                                     |
| 2. | Opdrachtnemer voldoet aan de Wetgeving Meldplicht Data Lekken. Opdrachtnemer rapporteert binnen 48 uur indien er onregelmatigheden of verlies van gegevens heeft plaatsgevonden.                   |
| 3. | Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. In de Verwerkersovereenkomst zijn de wederzijdse verwachtingen en verplichtingen vastgelegd (zie Bijlage 3b). |
| 4. | Opdrachtnemer levert drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst het Plan van Aanpak (zoals genoemd in artikel 6.3 van de verwerkersovereenkomst) aan bij Opdrachtgever.                      |

## 4. Tarieven

|    |                                                                                                                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Inschrijver dient de prijzen van haar dienstverlening in te vullen in het Prijzenblad (Bijlage 9), zoals beschreven in paragraaf 4.5.3 van de Aanbestedingsleidraad. |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | <p>Met ingang van 1 januari 2020 is prijsindexering op basis van de door het CBS bekend gemaakte DPI "Commerciële dienstverlening en transport", categorie andere post- en koeriersdiensten toegestaan, index 2015=100. Er dient te worden gerekend met het jaargemiddelde indexcijfer van het voorafgaande jaar. Opdrachtnemer kan elk jaar een indexeringsverzoek indienen bij Opdrachtgever.</p> <p>De indexeringsaanvraag dient uiterlijk in kwartaal 1 te zijn ingediend bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient in de aanvraag voor indexering te motiveren waarom indexering van de tarieven noodzakelijk is. Opdrachtgever zal deze aanvraag beoordelen. Pas na akkoord van Opdrachtgever zal de indexering door Opdrachtnemer worden doorgevoerd.</p> |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 5. Communicatie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.              | Opdrachtnemer stelt één vast aanspreekpunt aan in de rol van accountmanager of soortgelijk voor Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.              | <p>Partijen zullen tenminste één keer per jaar een evaluatiegesprek voeren. Daarin komt in ieder geval aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de prestaties van Opdrachtnemer;</li> <li>• de communicatie tussen de Partijen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3.              | <p>Opdrachtnemer levert in Excel een overzichtelijke digitale managementrapportage. Deze zal tenminste de volgende informatie bevatten over de dienstverlening van het afgelopen jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Specificatie van de omzet per postsoort in aantallen en uitgedrukt in euro's.</li> <li>• Leveringsbetrouwbaarheid.</li> <li>• Spoedkosten;</li> <li>• Aantal retourzendingen;</li> <li>• Aantal klachten, de geboden oplossing en het tijdsbestek waarbinnen de klacht is afgehandeld;</li> </ul> |
| 4.              | Opdrachtnemer levert daarnaast een digitale maand, kwartaal en jaar managementrapportage. Deze zal tenminste de volgende informatie bevatten over de dienstverlening zoals genoemd in eis 5.3. De maandrapportage dient binnen 14 kalenderdagen na afloop van de maand beschikbaar te worden gesteld. De kwartaal- en jaarrapportage dienen binnen één maand na afloop van het kwartaal/kalenderjaar beschikbaar te worden gesteld.                                                                                                   |
| 5.              | Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk, waar zowel telefonisch als elektronisch vragen kunnen worden gesteld met betrekking tot de postbezorging.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.              | De helpdesk (zoals genoemd in eis 5.5) is op werkdagen minimaal bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| 6. Communicatie |                                                                                                                                                                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.              | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure, welke voldoet aan de in de branche geldende eisen. |

|    |                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Opdrachtnemer dient klachten binnen drie werkdagen te hebben opgelost. |
|----|------------------------------------------------------------------------|

| 7. Social Return |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.               | Bij de uitvoering van de opdracht dient 5% van de totale waarde van de opdracht door Opdrachtnemer te worden besteed aan de inschakeling van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt op het werk. Na definitieve gunning zullen de betrokken gemeenten contact opnemen met Opdrachtnemer om gezamenlijk tot nadere invulling van deze eis te komen. Het uitgangspunt is dat er op 1 januari 2019 een Plan van Aanpak moet liggen op basis waarvan SROI zal worden ingericht. |
| 2.               | Indien Opdrachtnemer de verplichtingen uit hoofde van artikel 7.1 niet nakomt, dan is Opdrachtnemer een direct opeisbare en niet voor matiging vatbare boete verschuldigd aan Opdrachtgever, ter hoogte van €500,- per dag. Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van dit artikel deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen.                                                                                |
| 3.               | Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na definitieve gunning contact op met de projectleider Social Return van de gemeente Leiden via e-mailadres projectSROI@leiden.nl.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| 8. Duurzaamheid |                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.              | Opdrachtnemer dient in het geval van inzet van personenauto's, auto's in te zetten met een lage CO2-uitstoot. Dit betreffen auto's met energielabel A tot en met C.                                        |
| 2.              | Opdrachtnemer dient zo veel mogelijk gebruik te maken van ongemotoriseerd transport.                                                                                                                       |
| 3.              | Opdrachtnemer dient regelmatig banden te controleren op schade, slijtage en correcte bandenspanning. Ter controle hiervan levert Opdrachtnemer jaarlijks een overzicht van de uitgevoerde bandencontroles. |
| 4.              | Opdrachtnemer dient zuinig rijden te stimuleren bij werknemers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.                                                                                      |
| 5.              | Inschrijver dient bij de Inschrijving haar duurzaamheidsbeleid in als Bijlage 11 .                                                                                                                         |