

Programma van Eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die aan de Opdracht worden gesteld. U wordt verzocht ten aanzien van elk der onderstaande eisen te verklaren dat u eraan voldoet en rechtsgeldig te ondertekenen.

Indien u hieraan niet kunt voldoen, wordt uw aanbidding terzijde gelegd.

	START EN EINDE OPDRACHT
1.	Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze overname van postdiensten vanaf ingangsdatum overeenkomst. De Opdrachtgever dient ontlast te worden in de uitvoerende handelingen.
2.	Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Werkzaamheden vakbekwaam en betrouwbaar personeel in te zetten. Medewerkers dienen daarnaast proactief en zelfstandig te zijn. Uit eigen beweging dienen knelpunten gesignaleerd te worden en (in overleg met de voorman/-vrouw) passende vervolgacties ondernomen te worden. Opdrachtnemer dient voor de kwaliteit, kundigheid, kennis, ervaring en betrouwbaarheid van het in te zetten personeel in te staan, door de medewerkers gepaste begeleiding te bieden.
3.	De Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al het geen hem door de uitvoering van de Overeenkomst over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever en aan inhoudelijke informatie in de poststukken blijkt en dient daarvoor zorg te dragen, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen.
4.	Bij bezwaren van de Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van de Opdrachtnemer heeft de Opdrachtgever het uitdrukkelijk recht om bepaalde personen met of eventueel zonder opgaaf van rede af te wijzen.
	BESTELLING EN LEVERING
5.	Opdrachtnemer dient de bestelde te adresseren aan: Gemeente Haarlemmermeer o.v.v. de afdeling/team en contactpersoon Postbus Haarlemmermeer
6.	Leveringen geschieden op basis van 'Franco Huis'.
7.	Inschrijver heeft kennisgenomen van huidig proces bij de Aanbestedende dienst en kan het proces op gelijkwaardige wijze verzorgen: Wie verzamelt de externe post De bodes (Backoffice) halen de post op van de afdelingen vandaan en verzamelen die in de postkamer. Einde van de dag wordt de post dicht geplakt in een machine die ook de post telt. De post wordt in een postzak gedeponereerd. Hoe verloopt het frankeren. De enveloppen zijn al gefrankeerd met logo van POSTNL. Waar en door wie wordt het aangeboden. De ingaande post wordt s 'morgens aangeboden door de POSTNL aan de bodes (Backoffice) rond 8.30 uur aan de burgermeester van Willigen aan 2-4 te Hoofddorp. De bodes (Backoffice) nemen de post in ontvangst en brengen de post naar de postkamer. Medewerker van DRM zoekt de post uit en verdeelt de post over de afdelingen in de postvakken. De uitgaande post wordt opgehaald door de POSTNL rond 16.30 uur. De uitgaande post zit in postzak(ken) en gelabeld met tyraps 24 uren 48 uren of 72 uren verzending. Hoe gaan we om met pakketten Pakketten gaan in postzakken en worden op dezelfde manier aangeboden als de uitgaande post. In postzakken 24, 48 of 72 uren verzending. Hoe gaan we om met aangetekende post Inkomende aangetekende wordt door POSTNL aangeboden aan de bodes om 8.30 uur aan de

	burgermeester van Wilgenlaan 2-4 te Hoofddorp. De bodes (Backoffice) tekent voor de aangetekende stukken en biedt de aangetekende stukken aan bij DRM zij registreren de aangetekende. Uitgaande aangetekende stukken worden door collega's aangeboden aan DRM, die registreert de aangetekende stukken in het registratie boekje aangetekend. DRM biedt de aangetekende aan in de postkamer. De aangetekende worden door de bodes (Backoffice) in een sealback gestopt in de postzak 24 uren gedeponneerd waar ook de overige post inzit en meegegeven aan de medewerker van POSTNL. Welke materialen worden gebruikt - Sealbacks om aangetekende in te doen en te verzegelen - Postzakken om post te verzenden - Tyraps om postzakken te verzegelen en aan te geven op welke frequentie de post verstuurd moet worden - Aangetekende boekjes om aangetekende in te registreren Worden er nadere opdrachten verstrekt voor overige diensten Mailingen versturen namens een afdeling. Deze worden aangeleverd door grafisch-centrum. De bodes (Backoffice) meldt de mailingen aan in 'MIJNPOST' Zodat de POSTNL-rekening kan houden met de ruimte in de auto van de postbode die de mailingen komt ophalen. Voor mailingen wordt ander tarief berekend vanaf 250 stuks. De poststukken worden in postzakken gedaan en voorzien van een 24, 48 of 72 uren label afhankelijk op welke frequentie de klant de mailingen wil versturen. Is alles gemakspost Alles is gemakspost Hoeveel % moet in 24 uur bezorgd worden 70% moet als 24uurs verstuurd worden.
	FUNCTIONELE EISEN MBT POSTDIENSTEN
8.	Opdrachtnemer dient de post tijdig en op het juiste adres leveren.
9.	Onder Tijdigheid verstaat Opdrachtgever dat Opdrachtnemer met een zekerheid van gemiddeld minimaal 95,0% (gemeten over een periode van één maand) een Overkomstduur garandeert van de aangeboden poststukken op de overeengekomen Bezorgdag en gemiddeld minimaal 99,0% van de aangeboden poststukken de volgende Bezorgdag op het juiste adres worden geleverd.
10.	Inschrijver dient te verzenden poststukken op werkdagen tussen 16.30 en 17.00 uur af te halen bij de opdrachtgever op één centrale, door opdrachtgever aan te wijzen, locatie.
11.	Inschrijver dient te accepteren dat opdrachtgever geen verdere (verpakkings)handelingen uitvoert dan de poststukken in de ter beschikking gestelde materialen (bakken, karren, etc.) te deponeren. Deze materialen (bakken, karren etc.) worden, voorzien van de poststukken, in pandig op de door opdrachtgever aan te wijzen centrale locatie aan opdrachtnemer aangeboden. Opdrachtnemer dient vanaf/vanuit die situatie handling, transport, bezorging etc. te verzorgen.
12.	Poststukken dienen ongehavend en ongeopend bezorgd te worden.
13.	Opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging van de poststukken (met inbegrip van eventuele Retourzendingen) zo in te richten dat alle aangeboden poststukken onbeschadigd, tijdig en compleet bij de geadresseerde worden aangeleverd.
14.	Poststukken mogen tijdens de collectie, distributie en bezorging nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg worden achtergelaten.
15.	De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraken en andere calamiteiten.

16.	Opdrachtnemer zal geen adresgegevens gebruiken of vrijgeven voor andere doeleinden - waaronder, maar niet beperkt tot, promotionele activiteiten - die voortkomen uit deze Overeenkomst, tenzij hiertoe instructies van Opdrachtgever zijn ontvangen.
17.	Opdrachtnemer zal in overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving, zoals, maar niet beperkt tot, Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zoals opgenomen in deze Overeenkomst, systemen en procedures gebruiken die waarborgen dat adresgegevens niet vrijgegeven worden dan wel gebruikt worden voor andere doeleinden dan die voortkomen uit de Overeenkomst.
18.	Opdrachtnemer dient hulpmiddelen die nodig zijn voor de verzending van post en transport van poststukken (zoals bakken, zakken, stickers, elastieken, formulieren en dergelijke) kosteloos ter beschikking te stellen, dan wel in bruikleen te geven zonder bijkomende kosten. Opdrachtnemer dient gebruiksvriendelijkheid voor Opdrachtgever en Overkomstzekerheid in overweging te nemen bij het vaststellen welke hulpmiddelen de Opdrachtgever nodig heeft voor de verzending van de post en het transport van de poststukken. Eventuele voorkeuren van Opdrachtgever voor hulpmiddelen worden, mits geen zwaarwegende redenen anderszins, door Opdrachtnemer ingewilligd.
19.	Opdrachtnemer dient proactief mee te werken aan voor de Opdrachtgever noodzakelijke veranderingen om de Dienstverlening te verbeteren of aan te passen aan organisatorische veranderingen.
20.	Indien een intern proces, werkwijze of methode van Opdrachtnemer wijzigt, dient Opdrachtnemer dit tijdig te melden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer borgt dat interne veranderingen niet zullen leiden tot veranderingen in de Dienstverlening voor Opdrachtgever, zonder akkoord hiervoor van Opdrachtgever.
21.	Opdrachtnemer dient proactief mee te denken over innovatieve ontwikkelingen en mogelijkheden.
22.	Onbezorgbare post en 'retour afzender' post wordt binnen 24 uur nadat deze poststukken beschikbaar zijn retour aangeboden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient Retourzendingen te accepteren en deze te Retourneren zonder dat hier kosten voor in rekening worden gebracht.
23.	Opdrachtnemer dient voor continuïteit van de Dienstverlening zorg te dragen. Wij verstaan hieronder dat de Opdrachtnemer op een dusdanige wijze zijn werkproces heeft ingericht, dat de afspraken inzake de Dienstverlening gewaarborgd zijn.
24.	Opdrachtnemer dient met betrekking tot de bezorging van de poststukken een 100% landelijke dekking te kunnen organiseren. Dat wil zeggen dat de Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor aankomst van de brieven en poststukken op de plaats van bestemming. Indien Opdrachtnemer voor bepaalde gebieden in Nederland gebruikmaakt van Onderaannemers, stelt Opdrachtnemer een overzicht op van de Onderaannemers welke hij zal inzetten en neemt deze informatie op in haar aanbiedingsbrief.
25.	Opdrachtnemer levert zowel aan postbussen als aan straatadressen.
26.	Opdrachtnemer levert poststukken af aan geadresseerden op de dagen dinsdag tot en met zaterdag.
27.	Opdrachtnemer verzorgt de distributie van alle soorten poststukken die voldoen aan de kenmerken en Gewichtsklassen overeenkomstig het tarievenboekje 2020 van PostNL.
28.	Opdrachtnemer dient de gesorteerde en ongesorteerde post te verwerken. De post is gesorteerd naar grootte, maar niet gecodeerd. Partijpost wordt aangenomen vanaf hoeveelheden gelijk of hoger dan 250 stuks.
29.	Opdrachtnemer verzorgt de bezorging van aangetekende brieven op de volgende werkdag.
30.	Opdrachtnemer verzorgt de bezorging van pakketten tot 30kg.
31.	Opdrachtnemer verzorgt de bezorging van brieven en poststukken naar het buitenland en buiten het eventuele verzorgingsgebied van Opdrachtnemer.
	TECHNISCHE- EN MILIEUEISEN MBT POSTDIENSTEN
32.	De Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van de mogelijkheid om het aangeboden en bevestigde aantal Poststukken digitaal te controleren.
33.	Opdrachtnemer onderbouwt zijn Overkomstzekerheid en de Overkomstduur op een objectieve wijze, zoals door middel van een periodieke steekproef.
34.	De gevraagde onderbouwing van de kwaliteit wordt opgenomen in de managementrapportage.

35.	Opdrachtnemer dient zoveel als mogelijk aantoonbaar CO2-neutraal uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer levert een jaarlijkse rapportage in uiterlijk Q2 waaruit de totale uitstoot en de eventuele compensatie blijkt.
36.	Het gebruik van plastic voor eenmalig gebruik is niet toegestaan binnen de gemeente Haarlemmermeer. Denk hierbij bijvoorbeeld aan verpakkingsmateriaal met plastic sluitbanden en krimpfolie. Ook vallen ook biologisch afbreekbare plastics, plastics van hernieuwbare bronnen en andere varianten onder. Inschrijver verklaart kennisgenomen te hebben van de gemeentelijke beleidsdoelstelling en conformeert zich hieraan.
COMMERCIELE EISEN	
37.	De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde uitgeversprijzen zijn in euro's exclusief btw.
38.	Voor het ophalen van de post worden geen kosten in rekening gebracht.
39.	Overige Dienstverlening inzake postverzending, waarvoor in het prijzenblad geen tarief is afgegeven, wordt door Opdrachtnemer geaccepteerd en tegen de standaard tarieven aangeboden.
40.	De prijscomponent van uw Inschrijving is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten
41.	U dient het prijzenblad in te vullen. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden door opdrachtgever. Opdrachtnemer kan eenmaal per contractjaar de tarieven conform zijn Inschrijving indexeren, doch uitsluitend op basis van de NEA index 'Kostenontwikkeling binnenlands wegvervoer, inclusief brandstofkostenontwikkeling / Fijnmazige distributie collo ten opzichte van het voorgaande jaar. De eerste indexering mag plaatsvinden op 1 januari 2022. Voorwaarde hierbij is wel dat u uw indexeringsvoorstel minimaal 2 maanden -voor de door u beoogde datum voor prijsaanpassing- voldoende onderbouwd (incl. herzien prijsoverzicht) ter schriftelijke goedkeuring voorlegt aan opdrachtgever.
42.	Opdrachtnemer dient een voornemen voor prijsaanpassing tijdig bekend te maken aan de account- en contractmanager van opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van opdrachtgever. Deze zal redelijke en deugdelijk onderbouwde voorstellen niet weigeren.
43.	Iedere prijsaanpassing heeft slechts betrekking op de prijsontwikkeling in één jaar. Indien in het voorafgaande jaar (al of niet terecht) geen prijsaanpassing heeft plaatsgevonden, kan opdrachtnemer niet alsnog een prijsaanpassing doorvoeren over de voorbije contractjaren.
FACTURATIE	
44.	De inschrijver dient eenmaal per maand een factuur te sturen aan opdrachtgever. Elke factuur moet worden voorzien van een verplichtingsnummer of kostenplaats. Facturen zonder dit nummer zullen worden geretourneerd.
45.	Opdrachtnemer adresseert en verstuurt de facturen digitaal volgens de richtlijnen van de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente.
46.	Indien opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiende uit de raamovereenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.
47.	De facturen die aan opdrachtgever verstuurd zijn, zijn digitaal opvraagbaar bij opdrachtnemer.
JURIDISCHE EISEN	
48.	Opdrachtnemer is in het bezit van alle vergunningen, die nodig zijn voor het uitvoeren van de in de Offerteaanvraag genoemde activiteiten.
49.	Indien opdrachtnemer zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor inschrijvingen van onderaannemers.
50.	Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
51.	Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
52.	U stemt in met de rechten en verplichtingen in de bijgevoegde algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Haarlemmermeer.

53.	Inschrijver dient te voldoen aan alle wet- en regelgeving, in het bijzonder de Postwet (Postbesluit 2009 en Postregeling 2009), die op de aanbestede raamovereenkomst en de uit te voeren opdrachten van toepassing is. Opdrachtnemer en al haar medewerkers zullen zich strikt houden aan de bepalingen, die bij of krachtens de Postwet zijn gesteld en op haar van toepassing zijn. Bij het niet naleven zijn de kosten voor boete, herstel, et cetera, inclusief de (imago)schade, voor rekening van de Opdrachtnemer. Inschrijver verklaart kennisgenomen te hebben van genoemde bepaling en conformeert zich hieraan.
54.	U stemt in met de bijgevoegde Privacy-overeenkomst (zie bijlage)
55.	Opdrachtnemer accepteert dat - indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de organisatie aangaande de Opdrachtgever ingrijpend wijzigt - de Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt de Overeenkomst voortijdig op te zeggen, dan wel aan te passen.
56.	Opdrachtnemer accepteert dat het door wijzigingen in de processen van de Opdrachtgever, al dan niet opgelegd door regelgeving of besluiten door beleid makende organen mogelijk is dat de samenstelling en het volume van de poststukken gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan wijzigen.
57.	Het verwerken van de post is uitsluitend toegestaan alleen in panden die geheel gecontroleerd zijn en voldoen aan de veiligheidseisen ter waarborging van datalekken.
COMMUNICATIE EN MANAGEMENT INFORMATIE	
58.	Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt regelmatig overleg plaats met als doel de raamovereenkomst op strategisch, tactisch en operationeel niveau af te stemmen.
59.	De contactpersoon van de opdrachtnemer voert periodiek overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever over de uitvoering van de diensten die zijn opgenomen in het door de opdrachtgever opgestelde overeenkomst. Voor de overleggen op alle overlegniveaus gelden onderstaande eisen: a. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanpassingen te maken in het aantal overlegniveaus en de frequentie van de overleggen; b. Opdrachtnemer zal een vaste contactpersoon benoemen die het contact zal onderhouden met de contactpersoon van de Opdrachtgever en die bevoegd is om bindende afspraken te maken; c. Opdrachtnemer verplicht zich één week voor het overleg agendapunten en informatie voor het overleg aan te leveren; d. Opdrachtnemer zorgt bij het overleg voor rapportage in de vorm van een actielijst en notulen; e. Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf Werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen, welke vervolgens geaccordeerd dient te worden door de Opdrachtgever; f. Opdrachtnemer dient de vertegenwoordigers van al de overlegvormen bekend te maken bij de Opdrachtgever.
60.	Voor de overleggen op tactisch niveau gelden onderstaande eisen: a. Inzake het onderwerp 'Prestaties Opdrachtnemer' komen niet uitsluitend, maar ten minste de volgende aspecten aan de orde: - Tevredenheid interne behoeftesteller; - Gemelde Klachten en afhandeling; - Functioneren Accountmanager en aanspreekpunten; - Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie; - Kwaliteit van de geleverde informatie (onder andere duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en adequate aanbevelingen); - Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken. b. Inzake het onderwerp 'Management informatie' komen niet uitsluitend, maar ten minste de volgende aspecten aan de orde: - Een toelichting op de managementrapportage; - Toelichten resultaten steekproef inzake Overkomstzekerheid en de Overkomstduur.
61.	De opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon en een vervanger bij diens afwezigheid beschikbaar voor de overkoepelende beheerder van opdrachtgever, in verband met eventuele vragen over bestellingen en leveringen en facturering.
62.	Het kaderpersoneel van Inschrijver, de contactpersonen van Inschrijver en het personeel van Inschrijver dat op locaties Opdrachtgever wordt ingezet dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.

63.	Opdrachtnemer dient proactief problemen bij de postbezorging te melden aan Opdrachtgever.
64.	Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten levert de Opdrachtnemer digitaal één keer per kwartaal een managementrapportage aan. In de managementrapportage zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen: - Een overzicht waarop per Servicekader is aangegeven welk percentage binnen de afgesproken levertermijn is afgeleverd (Overkomstduur) en welk percentage binnen het Servicekader + 5 bezorgdagen (Overkomstzekerheid) is afgeleverd; - De totaal gefactureerde kosten en aantallen Poststukken; volledig gespecificeerd en uitgesplitst naar Postsoort, aantallen per soort en gewicht; - Een overzicht van de resultaten van onderzoek naar de Overkomstzekerheid en de Overkomstduur, dat in Opdracht van Opdrachtnemer en door middel van een Steekproef door een onafhankelijk onderzoeksbureau wordt uitgevoerd. - Een rapportage van de gemelde Klachten en (geplande) afhandeling daarvan; - Een rapportage van de door de Opdrachtnemer gemelde problemen bij de postbezorging. Deze rapportages dienen binnen één maand na afloop van het kwartaal beschikbaar gesteld te worden.
65.	De Opdrachtnemer dient Klachten, met uitzondering van Klachten die betrekking hebben op Overkomeenstduur en Overkomeenstzekerheid, binnen 24 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 24 uur de Klacht te verhelpen dient de Opdrachtnemer binnen 24 uur kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is en hoe het probleem wordt verholpen en binnen welke termijn.
66.	Klachten die betrekking hebben op de Overkomeenstduur en Overkomeenstzekerheid dient Opdrachtnemer prioriteit te geven en binnen 4 uur dient Opdrachtnemer contact met de gemeente op te nemen om de beoogde oplossing en afhandelingstermijn te bespreken.
67.	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken, die haar in staat stelt verantwoording aan Opdrachtgever af te leggen over het ontstaan van de klacht, de oplossing van de klacht, de oplossingstermijn en eventuele mitigerende maatregelen ter voorkoming van soortgelijke klachten in de toekomst. De Klachten worden in de overleggen op tactisch niveau met de contactpersoon van de Opdrachtgever besproken.
68.	Inschrijver beschikt over webbased portal waarin we alle facturen, management rapportages, het aanmelden post, het aanmelden aangetekende post geregeld kan worden door Opdrachtgever.

Inschrijver verklaart te voldoen aan bovengenoemde eisen.

Naam bedrijf

Naam tekenbevoegde

Functie tekenbevoegde

Plaats

Datum

Handtekening