



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de Opdracht (Programma van Eisen)

Behorende bij: IUC21-603 Internationale koeriersdiensten

Inhoud

1.	Doel van dit document	3
1.1.	<i>Gunnings- en uitvoeringseisen</i>	3
2.	Algemene uitvoeringseisen	4
2.1.	<i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
3.	Prijsstelling	5
4.	Een solide basis.....	6
4.1.	<i>Basis uitvoeringseisen dienstverlening</i>	6
4.2.	<i>Implementatie dienstverlening</i>	8
4.3.	<i>Communicatie(structuur)</i>	9
4.4.	<i>Helpdesk, klachten en escalatieproces</i>	10
4.5.	<i>(Informatie)beveiliging kaders</i>	11
5.	Kracht door eenvoud	13
5.1.	<i>Algemene kwaliteitseisen internationale koeriersdiensten</i>	13
5.2.	<i>Uitvoeringseisen over verpakking en hulpmiddelen</i>	14
5.3.	<i>Uitvoeringseisen retouren.....</i>	14
5.4.	<i>Uitvoeringseisen kwaliteit elektronische bestelomgeving</i>	14
5.5.	<i>Specifieke uitvoeringseisen Deelnemende diensten.....</i>	15
6.	Voorspelbaar en meetbaar	17
6.1.	<i>Overkomstduur</i>	17
6.2.	<i>Managementinformatie</i>	17
6.3.	<i>Uitvoeringseisen facturatie</i>	20
6.4.	<i>Catalogus platform</i>	21
7.	Sociaal en duurzaam	22
7.1.	<i>Social return.....</i>	22
7.2.	<i>Goed werkgeverschap.....</i>	23
7.3.	<i>Internationale sociale voorwaarden</i>	24
7.4.	<i>Duurzame dienstverlening</i>	25
7.5.	<i>CO2-voetafdruk</i>	26
8.	Innovatief en transitiegericht	28
8.1.	<i>Innovatief</i>	28
8.2.	<i>Digitalisering</i>	28
9.	KPIs en malusregelingen	29

1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Internationale koeriersdiensten. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Gunnings- en uitvoeringseisen

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Inschrijvers dienen volledig te voldoen aan alle uitvoeringseisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie in dit document. Dit geldt ook voor onderaannemers, hulppersonen en/of derden die worden ingezet voor de uitvoering van de internationale koeriersdiensten.

De wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingscommissie en zijn te vinden in Bijlage B Gunningseisen en wensen.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

Eis 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan op het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan.
-------	---

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst.
-------	---

2. Algemene uitvoeringseisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 1. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2Aw2012.

Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl;
- het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat>;
- het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid>.

3. Prijsstelling

UE 2.	<p>De door Inschrijver geoffreerde tarieven, zoals opgegeven in bijlage 8 Prijzenblad staan vast tot 1 januari 2023. Vanaf die datum mag Opdrachtnemer jaarlijks een verzoek indienen om de tarieven ten hoogste te indexeren op basis van de Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, andere post- en koeriersdiensten (code 532), index 2015=100 of diens opvolger conform de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1538999845924</p> <p>Inschrijver dient voor 1 november een schriftelijk verzoek in bij Categoriemanagement Logistiek inclusief onderbouwing om voor indexering per 1 januari in aanmerking te komen. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht. Opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor de doorrekening naar de concrete tarieven in de tariefbladen. Het percentage van de tariefstijging wordt afgerond op één (1) decimaal.</p> <p>Opdrachtnemer geeft de nieuwe tarieven in een vooraf afgestemd Excel bestand overzichtelijk weer zodat deze eenvoudig en één op één bruikbaar en werkbaar zijn voor de Opdrachtgever.</p> <p>Het uitgangspunt voor de tariefstijging is de jaarmutatie van het tweede kwartaal van het jaar voorafgaand aan de datum van indexeren. In de tabel hieronder is de relatie weergegeven tussen de tariefstijging en de te hanteren index periode.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Tariefstijging per</th> <th style="text-align: center;">Index</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1 januari 2023</td> <td style="text-align: center;">Q3 2021 t/m Q2 2022</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 januari 2024</td> <td style="text-align: center;">Q3 2022 t/m Q2 2023</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 januari 2025</td> <td style="text-align: center;">Q3 2023 t/m Q2 2024</td> </tr> </tbody> </table>	Tariefstijging per	Index	1 januari 2023	Q3 2021 t/m Q2 2022	1 januari 2024	Q3 2022 t/m Q2 2023	1 januari 2025	Q3 2023 t/m Q2 2024
Tariefstijging per	Index								
1 januari 2023	Q3 2021 t/m Q2 2022								
1 januari 2024	Q3 2022 t/m Q2 2023								
1 januari 2025	Q3 2023 t/m Q2 2024								

UE 3.	<p>Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document en bijlagen gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
--------------	--

UE 4.	<p><i>Deze eis is aangepast naar aanleiding van de eerste Nota van inlichtingen.</i></p> <p>Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de tariefstelling maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
--------------	--

UE 5.	<p>Indien zich een omstandigheid voordoet waarbij vormen van dienstverlening waarvoor geen verplichtingen bij een andere dienstverlener zijn aangegaan en niet (letterlijk) voorzien zijn in de opdrachtbeschrijving, doch bij nadere beschouwing inhoudelijk verwant zijn aan de diensten die beschreven zijn geldt het volgende. Er wordt gekeken binnen de Aanbestedingswet en andere geldende kaders of toevoeging van dergelijke dienstverlening mogelijk is, bijvoorbeeld in de vorm van een niet wezenlijke wijziging. Opdrachtnemer aanvaardt, na overleg en overeenstemming met de Opdrachtgever deze aanverwante diensten. Afspraken hieromtrent worden binnen het kader van dit Beschrijvend document én binnen het kader van de afgesloten Raamovereenkomst overeengekomen,</p>
--------------	---

waarbij de tariefaanpassing methodiek op analoge wijze zal worden getoetst vanaf het moment van schriftelijke vastlegging van het overeengekomen aanvangstarief.

4. Een solide basis

4.1. Basis uitvoeringseisen dienstverlening

UE 6. Opdrachtnemer dient in staat te zijn koerierszendingen op alle adressen in Nederland en alle adressen wereldwijd op te halen en te bezorgen, met uitzondering van zendingen binnen Nederland, landen onder embargo, landen getroffen door een natuurramp, landen met ernstige binnenlandse onrusten (zoals een burgeroorlog en een staat van beleg) en de uitzonderingen zoals door de Inschrijver opgegeven in het prijzenblad in bijlage 8.

UE 7. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de tweede Nota van inlichtingen.*

De Aanbestedende dienst heeft alle landen ter wereld ingedeeld in zones. De zone indeling is te vinden in bijlage 8, tabblad "Blad 3 zone indeling". De zones zijn als volgt:

- zone B: makkelijk bereikbare landen binnen de Europese Unie;
- zone C: overige landen van de Europese Unie plus het Verenigd Koninkrijk;
- zone D: landen met een ligging in Europa en een redelijke bereikbaarheid;
- zone E: Canada, Mexico en de Verenigde Staten;
- zone F: overige landen van waaruit, waarnaartoe en/of waarbinnen de meeste zendingen zullen plaatsvinden binnen deze Opdracht inclusief overige landen met een goede bereikbaarheid;
- zone G: overige landen.

Opdrachtgever streeft naar een Overkomstduur van:

- één Werkdag voor zendingen van, naar en binnen zone B;
- twee Werkdagen voor zendingen van, naar en binnen zone C;
- vier Werkdagen voor zendingen van, naar en binnen zone D tot en met G.

Deze Overkomstduur geldt enkel voor alle zendingen naar wereldwijde hoofdsteden, Nederlandse ambassades en consultaten.

Bovengenoemde Overkomstduur is vanwege de gevolgen van de huidige COVID-19 pandemie op het netwerk van internationale koeriersdiensten niet realistisch, daarom wordt het maandelijkse Overkomstduur percentage berekend op basis van de gepubliceerde Overkomstduur gegevens van Opdrachtnemer. Tijdens elk kwartaalgesprek, zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg treden om te kijken voor welke landen Opdrachtnemer de gestreefde Overkomstduur van Opdrachtgever kan bewerkstelligen. Wanneer de World Health Organisation bevestigt dat de COVID-19 pandemie voorbij is, geldt de hierboven genoemde Overkomstduur wel.

Daarnaast dient Opdrachtnemer de mogelijkheid te bieden aan de verzender om voor alle landen waarvoor het volgens standaard dienstverlening van Opdrachtnemer mogelijk is, tegen betaling een zogenaamde vóór 9:00 uur, vóór 10:30 uur of vóór 12:00 uur aflevering te doen.

UE 8. Een Maatwerkzending is een specifieke zending die vanwege zijn aard niet binnen de reguliere service kaders verzonden kan worden. Hierbij kan gedacht worden aan een zending die buiten reguliere werktijden aangeboden dient te worden of waarbij extra veiligheidseisen dienen te worden gehanteerd. Indien Deelnemende dienst het nodig

acht, is het mogelijk om in overleg met Opdrachtnemer en tegen betaling een snellere Maatwerkzending op te vragen. Maatwerkzendingen dienen voor marktconforme prijzen te worden aangeboden door Opdrachtnemer. Indien dit niet het geval is heeft Deelnemende dienst de mogelijkheid om de Maatwerkzending met een andere leverancier te versturen.

UE 9. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de eerste Nota van inlichtingen.*

De Deelnemende dienst dient de mogelijkheid te hebben om tijdens kantooruren (09:00 tot 18:00 uur lokale tijd) op Werkdagen gebruik te maken van de dienstverlening. Dit betekent dat het ophalen van de zending bij locaties van de Deelnemende diensten tot 18:00 uur mogelijk dient te zijn, zonder dat dit invloed heeft op de Overkomstduur. In het geval van een zending op maat dient het, op verzoek van een Deelnemende dienst, mogelijk te zijn hiervan af te wijken. Indien de ophaallocatie een dusdanig afgelegen ligging heeft dat het ophalen tot 18:00 wel van invloed gaat zijn op de overkomstduur, dient opdrachtgever dit vooraf te bespreken met de betreffende Deelnemende dienst om samen tot een realistische pick-up tijd te komen.

UE 10. Opdrachtnemer richt het gehele logistieke proces, van collectie tot en met bezorging en met inbegrip van eventuele retourzendingen, zo in dat de aangeboden zendingen binnen de afgesproken normen onbeschadigd (in dezelfde kwalitatieve staat), tijdig (binnen de afgesproken Overkomstduur) en compleet (in de juiste aantallen en stuks) bij de geadresseerde(n) worden afgeleverd.

UE 11. Opdrachtnemer dient voor zendingen alle benodigde douaneformaliteiten te verzorgen, waaronder het inklaren. Indien in het land van bestemming de douane de zending wenst te openen voor controle, is dit altijd onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat de zending weer in goede staat en compleet bij de geadresseerde wordt afgeleverd. Diplomatieke zendingen mogen nooit geopend worden en zullen in geval van problemen bij de douane ongeopend worden teruggestuurd naar de afzender.

UE 12. Risico's en fouten worden door Opdrachtnemer proactief geminimaliseerd en beheerst. Indien zich een risico of fout voordoet wordt deze naar tevredenheid van de Deelnemende dienst afgehandeld, gerapporteerd en (intern) geëvalueerd met als doel het verbeteren van het dienstverleningsniveau en het voorkomen van herhaling.

UE 13. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de eerste Nota van inlichtingen.*

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een real-time track & trace systeem, waarin minimaal wordt aangegeven:

- het moment van aanmelden van de zending;
- het moment van ophalen van de zending;
- het moment van afleveren van de zending;
- waar in het transportproces de zending zich begeeft;
- de status van de zending per moment in transportproces (bijvoorbeeld van "zending opgehaald" naar "zending afgegeven bij een distributiecentrum").

Indien een zending wordt uitgevoerd door (een) onderaannemer(s), hulpperso(o)n(en) of derde(n), dan dient de track en trace te allen tijde gekoppeld te zijn met het systeem van Opdrachtnemer. Indien het in het land of de plaats van

bestemming niet mogelijk is om real-time status updates te verwerken vanwege het buiten bereik zijn van een netwerk of vanwege het werken met handgeschreven afleverbewijzen, geldt dat opdrachtnemer de status updates zo snel mogelijk dient te verwerken. Real-time track & trace is in dat geval niet beschikbaar.

UE 14. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de eerste Nota van inlichtingen.*

Op verzoek van een Deelnemende dienst zal Opdrachtnemer een zending Delivery Duty Paid (DDP) bezorgen. Indien vooraf bekend is dat de douane van het betreffende land DDP niet toestaat, treedt Opdrachtnemer in overleg met de betreffende Deelnemende dienst over een andere oplossing.

UE 15. Opdrachtnemer dient de service "Hold for Collection" (ook wel genoemd "Hold for Pick-up" of "Hold at Location") kosteloos aan te bieden, zodat een zending naar een locatie van Opdrachtnemer in het land van bestemming gestuurd kan worden. De geadresseerde kan zelf de zending (laten) ophalen bij de locatie van Opdrachtnemer. Daarnaast moet het ook mogelijk zijn om een zending voor verzending af te leveren op een vestiging van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de zending op zijn locatie vijf Werkdagen te bewaren. Indien de zending binnen deze tijd niet is afgehaald dient de zending retour te worden gestuurd naar verzender.

4.2. Implementatie dienstverlening

UE 16. Opdrachtnemer stelt uiterlijk twee weken voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst in afstemming met Categoriemanagement Logistiek een digitale werkinstructie op, met daarin minimaal:

- het tarievenoverzicht;
- de klantnummers en inloggegevens;
- een omschrijving van de werkzaamheden;
- de wijze van aanmelden/aanleveren;
- een productkaart (formaat A4) inclusief ophaal- en bezorgschema;
- alle relevante contactgegevens (inclusief helpdesk en klachtenprocedure).

Deze opsomming is niet limitatief en mede afhankelijk van het implementatieplan.

Bij alle communicatie dient te worden aangesloten bij het niveau en behoefte van de verschillende doelgroepen en dient herkenbare terminologie te worden gehanteerd.

UE 17. Opdrachtnemer stelt voor de administratieve en logistieke processen van de elektronische bestelomgeving gedurende de implementatieperiode een procesbeschrijving en werkinstructie op. Daarnaast stelt Opdrachtnemer voor de aansluiting op het Catalogus platform middels een punch-out koppeling (zie paragraaf 6.4 van dit document) een procesbeschrijving op. Beide procesbeschrijvingen en de werkinstructie worden in concept aangeboden aan Categoriemanagement Logistiek. Feedback van Categoriemanagement Logistiek wordt binnen uiterlijk één week verwerkt, waarna een definitieve versie wordt verstrekt door Opdrachtnemer.

UE 18. Opdrachtnemer garandeert dat zijn elektronische bestelomgeving overeenkomstig de vereiste functionaliteiten uiterlijk bij de start van de Raamovereenkomst gereed zal zijn voor gebruik door de Deelnemende diensten.

Indien deze bestelomgeving nog niet in gebruik is bij de Deelnemende diensten, overlegt Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode een overzicht waaruit blijkt welke acties wanneer moeten plaatsvinden voor realisatie. De nieuwe bestelomgeving dient uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum van de

Raamovereenkomst gereed te zijn om te testen. Een omschrijving van deze testperiode is onderdeel van het genoemde overzicht.

UE 19. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende kennis en informatie bij gebruikers wereldwijd over de bestelomgeving, zodat deze gebruikers in staat zijn de bestelomgeving te bedienen en een bestelling te plaatsen.

UE 20. Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De uitwerking van deze procedure dient twee weken voor aanvang van de Raamovereenkomst ter goedkeuring aan Categoriemanagement Logistiek te worden voorgelegd.

De procedure dient in ieder geval onderscheid te maken naar:

- incidentele of structurele klachten;
- aard van de klachten (bijvoorbeeld onjuiste facturen en niet behaalde Overkomstduur);
- aan wie het ontstaan van de klacht kan worden toegerekend (bijvoorbeeld Opdrachtgever, Deelnemende dienst of overmacht).

Deze opsomming is niet limitatief; aanvullingen door Opdrachtnemer behoren tot de mogelijkheden en zijn onderwerp van gesprek met de contractmanager van Categoriemanagement Logistiek.

4.3. Communicatie(structuur)

UE 21. Opdrachtnemer stemt in met een overlegstructuur met de Opdrachtgever op basis van onderstaand overzicht. De vervanging van een contactpersoon van Opdrachtnemer moet op verzoek van Opdrachtgever mogelijk zijn.

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Operationeel	<ul style="list-style-type: none"> • Operationele onderwerpen en knelpunten 	Op afroep	Account manager Key account desk	Contactpersoon Deelnemende dienst
Tactisch	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeringseis 64 • Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening 	Vier keer per jaar	Account manager	Categoriemanagement Logistiek
Strategisch	<ul style="list-style-type: none"> • Strategische management informatie • Contract compliance • Kwaliteit, integriteit en klanttevredenheid • Duurzaamheid (incl. social return) • Innovatie en strategische ontwikkelingen • Ernstige calamiteiten en incidenten 	Eén keer per jaar	Directielid met accountmanager	Categoriemanagement Logistiek

UE 22. Uiterlijk vijf Werkdagen voor een overleg wordt in afstemming met de Opdrachtgever de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien Werkdagen nadat een overleg heeft plaatsgevonden de

verslaglegging is gedeeld met Categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijke afstemming geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag.

UE 23. Indien er naar mening van de Opdrachtgever aanleiding bestaat, bijvoorbeeld in het geval van een verstoring van de dienstverlening of een escalatie, om vaker een overleg op tactisch dan wel strategisch niveau te laten plaatsvinden, dan dient Opdrachtnemer daar kosteloos aan mee te werken.

UE 24. Opdrachtnemer benoemt de volgende vaste contactpersonen:

- een "accountmanager" die het contact onderhoudt met Categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende diensten, die bevoegd is om bindende afspraken te maken en die betrokken is bij de implementatieperiode;
- een "implementatiemanager" met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan;
- een "klachtenmanager" die verantwoordelijk is voor het oplossen van klachten.

Voor alle bovenstaande contactpersonen benoemt Opdrachtnemer tevens een tweede contactpersoon die de taken van de eerste contactpersoon overneemt in het geval van ziekte, verlof of drukte.

UE 25. Opdrachtnemer werkt mee aan verzoeken van Categoriemanagement Logistiek ten behoeve van communicatie uitingen, zoals de interne nieuwsbrief van Categoriemanagement Logistiek en input voor kennisplatforms en websites.

UE 26. Opdrachtnemer beschikt over een social media-protocol waarin duidelijke regels worden geformuleerd over hoe wordt omgegaan met (negatieve) berichtgeving op social media.

UE 27. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere service organisatie, diplomatieke vertegenwoordiging of externe dienstverlener van het Ministerie van Buitenlandse Zaken de beschikking krijgt over een contactpersoon. Deze contactpersoon is minimaal de lokale taal in woord en geschrift machtig evenals de Engelse taal (of een andere wereldtaal zoals Spaans, Frans of Mandarijn).

4.4. Helpdesk, klachten en escalatieproces

UE 28. Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice waar medewerkers van de Deelnemende diensten wereldwijd terecht kunnen met vragen en klachten over de dienstverlening en zorgt voor beschikbaarheid en bereikbaarheid via e-mail en telefoon op Werkdagen tussen 08.00 uur en 17.30 uur (lokale tijd van het betreffende land). Buiten deze tijden en Werkdagen om dient de helpdesk bereikbaar te zijn ter ondersteuning in het geval van Maatwerkzendingen.

UE 29. Voor ICT gerelateerde vragen en klachten dient Opdrachtnemer te beschikken over een helpdesk met een beschikbaarheid en bereikbaarheid via e-mail en telefoon op Werkdagen tussen 08:00 uur en 17:30 uur (lokale tijd van het betreffende land). Buiten deze tijden en Werkdagen om dient de helpdesk bereikbaar te zijn ter ondersteuning bij noodgevallen.

UE 30. Medewerkers van de helpdesk dienen verstaanbaar te zijn voor medewerkers van de Deelnemende diensten wereldwijd. Daarom dienen medewerkers van de helpdesk minimaal de lokale taal in woord en geschrift te beheersen, evenals de Engelse taal (of, indien nodig, een andere wereldtaal zoals Spaans, Frans of Mandarijn).

UE 31. Opdrachtnemer registreert en bevestigt alle ontvangen klachten. Binnen één Werkdag dienen klachten door Opdrachtnemer in behandeling genomen te worden. Opdrachtnemer spant zich in de volledige afhandeling van klachten af te ronden binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de klacht. ICT gerelateerde klachten dienen binnen één Werkdag te worden opgelost. Klachtmelder ontvang binnen vijf Werkdagen een klachtenrapportage die de volgende elementen bevat:

- de datum van constatering van de klacht;
- een beschrijving van de klacht;
- de voorgenomen oplossing van de klacht;
- een schatting van de oplossingstijd van de klacht;
- de invloed op de levertijd(en) van de zending(en).

De invulling moet controleerbaar zijn en wordt tijdens het kwartaaloverleg besproken met Categoriemanagement Logistiek. Meer informatie over de key performance indicator (KPI) op klachten staat in hoofdstuk 9 van dit document.

UE 32. Alle melders van klachten ontvangen na afhandeling van de gemelde klacht automatisch een feedback verzoek van Opdrachtnemer. Dit verzoek is er op gericht de tevredenheid van de klachtafhandeling inzichtelijk te maken. Door middel van de vraag: "Bent u tevreden over de:

- snelheid waarmee uw klacht is afgehandeld (norm: binnen 5 Werkdagen);
- inhoudelijke terugkoppeling (norm: gestandaardiseerd antwoord is niet toegestaan)?"

Antwoord mogelijkheden; tevreden, neutraal, ontevreden. De uitkomsten worden geanalyseerd en tijdens het kwartaaloverleg besproken met Categoriemanagement Logistiek.

UE 33. Indien blijkt dat kwaliteit van de dienstverlening niet conform het Beschrijvend document en bijbehorende bijlagen wordt uitgevoerd, zullen de betreffende Deelnemende dienst en Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer voordoen.

UE 34. Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk en binnen 24 uur na constatering over ernstige incidenten of calamiteiten (met politieke- of media-aandacht, met een grote impact op de Overkomstduur van zendingen of met impact op het imago van de Deelnemende dienst) aan de betreffende Deelnemende dienst en aan Categoriemanagement Logistiek.

4.5. (Informatie)beveiliging kaders

De Deelnemende diensten verwerken onder andere fiscale, financiële en persoonsgevoelige gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van alle betrokken partijen een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt. Ingeval er sprake is van elektronisch dataverkeer tussen enerzijds Opdrachtgever en Deelnemende diensten en anderzijds Opdrachtnemer geldt voor Opdrachtnemer een verplichting in het kader van de informatiebeveiliging, zoals uitgewerkt in ISO27001. Opdrachtnemer dient ISO27001 gecertificeerd te zijn of een andere gelijkwaardig certificaat in bezit te hebben, zoals geeist in paragraaf 3.4.6. van het beschrijvend document.

UE 35. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de tweede Nota van inlichtingen.*

Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk en conform AVG richtlijnen na constatering van onregelmatigheden (bijvoorbeeld datamanipulatie, datacorruptie of het verlies van

gegevens door een hack of een virus) welke betrekking hebben op één of meerdere Deelnemende diensten aan die Deelnemende dienst(en) en aan Categoriemanagement Logistiek.

5. Kracht door eenvoud

5.1. Algemene kwaliteitseisen internationale koeriersdiensten

UE 36. De Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI-2018) zijn vastgesteld en in werking getreden per 15 mei 2018. Opdrachtnemer dient zich te houden aan hetgeen bepaald is in ARVODI-2018. Daarnaast dient Opdrachtnemer zich te houden aan (niet limitatief):

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- arbeidsomstandighedenbesluit (BWBR0008498);
- de lokale wet- en regelgeving van het betreffende land waar het werk wordt uitgevoerd;
- goed werkgeverschap (artikel 7.611 BW);
- Wet minimumloon (WML), Arbeidstijdenwet (ATW), Wet arbeid vreemdelingen (Wav), de Wet allocatie arbeid door intermediairs (Waadi), Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie (WagwEU) en het bestrijden van arbeidsuitbuiting.

Mocht Opdrachtnemer zich niet houden aan deze wet- en regelgeving dan kan een daarvoor bevoegde instantie boetes en/of sancties opleggen. Opdrachtnemer is verplicht om eventuele boetes en/of onderzoeken naar mogelijke overtredingen te melden bij de categoriemanagement Logistiek.

UE 37. Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen gedaan door daartoe bevoegde medewerkers van de Deelnemende diensten en die passen binnen de afspraken in de Raamovereenkomst. Tijdens de implementatieperiode wordt tussen Deelnemende diensten en Opdrachtnemer afspraken gemaakt over welke functies en afdelingen bevoegd zijn om bestellingen te plaatsen.

UE 38. Zonder schriftelijke toestemming van verzender is het voor Opdrachtnemer niet toegestaan om zendingen te openen, tenzij het gaat om het openen van zendingen zoals bedoeld in uitvoeringseis 11. Indien er een dringende reden is om een zending te openen, dan zal Opdrachtnemer toestemming moeten krijgen van verzender.

UE 39. Opdrachtnemer neemt geopende verpakkingen, anders dan door de douane geopend, niet in zijn dienstverlening op. In het geval van geopende verpakkingen dient Opdrachtnemer onmiddellijk per e-mail de afzender en de geadresseerde te informeren. In afwachting van terugkoppeling vanuit de afzender en de geadresseerde zal Opdrachtnemer deze stukken op een beveiligde plaats opslaan.

UE 40. Elke zending zal altijd eerst worden aangeboden bij Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer vooraf de inschatting maakt dat hij de zending niet binnen de gestelde Overkomstduur kan bezorgen, heeft de Deelnemende dienst in overleg met Opdrachtnemer de mogelijkheid om die zending bij een andere dienstverlener uit te zetten.

UE 41. Indien een zending, of een deel van het verzendproces, uitgevoerd wordt door (een) onderaannemer(s), hulpperso(o)n(en) of derde(n) is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk. In het geval van vragen of klachten over een zending is Opdrachtnemer het aanspraakpunt voor Deelnemende diensten en Categoriemanagement Logistiek. De Opdrachtnemer zelf dient opvolging te geven aan deze vragen en klachten door deze verder te onderzoeken.

UE 42. Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van een (elektrische) fiets ten behoeve van zijn dienstverlening, dienen de documenten en goederen van de

Deelnemende dienst goed beveiligd in een afgesloten (op slot) en waterdichte bak, geen zak, te worden getransporteerd.

5.2. Uitvoeringseisen over verpakking en hulpmiddelen

UE 43. Opdrachtnemer stelt voor de zendingen van de Deelnemende diensten gratis speciale afsluitbare verpakkingen, ook wel sealbags genoemd, beschikbaar die na gesloten te zijn niet geopend kunnen worden zonder dat dit zichtbaar is. Het betreft hier een extra verpakking om de originele verpakking heen.

UE 44. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de eerste en tweede Nota van inlichtingen.*

Opdrachtnemer stelt de standaard hulpmiddelen die nodig zijn voor het verzenden van koerierszendingen (sealbags, stickers, print labels, koerier labels, formulieren) ter beschikking aan de deelnemende diensten. Deze hulpmiddelen dienen herkenbaar te zijn en herleidbaar naar Opdrachtnemer.

Niet-standaard hulpmiddelen (zoals bakken, zakken, diplomatieke beveiliging tags, karren, pallets en verrijdbare interne transportmiddelen) dienen ofwel in bruikleen of wel tegen een marktconforme prijs te worden verkocht aan de desbetreffende deelnemende diensten. Het is aan de deelnemende dienst om te bepalen of de prijs voor het gevraagde hulpmiddel marktconform is en conform de eisen en wensen van een dergelijk product of dat dit hulpmiddel elders zal worden aangeschaft.

Zowel standaard als niet-standaard hulpmiddelen geleverd door Opdrachtnemer mogen alleen ten goede komen aan zendingen gedaan onder het contract met Opdrachtnemer. De hoeveelheid geleverde hulpmiddelen dient ook in verhouding te staan tot het volume aan zendingen uitgevoerd door Opdrachtnemer.

UE 45. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de eerste Nota van inlichtingen.*

Opdrachtnemer dient zendingen te accepteren die degelijk en stevig verpakt zijn in bijvoorbeeld enveloppen en kartonnen verpakkingen. Verzender draagt zorg voor het op een juiste manier verpakken van zendingen.

5.3. Uitvoeringseisen retouren

UE 46. In geval een zending, ongeacht de reden, na twee of meer afleverpogingen niet afgeleverd kan worden op het aangegeven adres of niet binnen de overeengekomen Overkomstduur bezorgd is of kan worden, dient Opdrachtnemer onmiddellijk per e-mail contact op te nemen met de verzender met het verzoek om schriftelijke instructies. Indien beantwoording op zich laat wachten wordt deze zending op een beveiligde locatie van Opdrachtnemer opgeslagen. Opdrachtnemer mag nooit en te nimmer overgaan tot vernietiging van de zending.

Het terugsturen van een zending is voor rekening van Opdrachtgever en geschiedt conform het overeengekomen verzendtarief en servicekader.

5.4. Uitvoeringseisen kwaliteit elektronische bestelomgeving

UE 47. De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer dient wereldwijd te kunnen worden gebruikt door de medewerkers van de Deelnemende diensten, daarom dient de elektronische bestelomgeving te zijn opgezet in het Nederlands en Engels en indien mogelijk in andere wereldtalen.

UE 48. In het geval dat de elektronische bestelomgeving om welke reden dan ook niet of niet geheel beschikbaar is, dient Opdrachtnemer dit onmiddellijk aan categoriemanagement Logistiek te melden. Opdrachtnemer zal er in dit geval alles aan doen om de elektronische bestelomgeving zo snel mogelijk weer in de lucht te krijgen. Het bestelportaal mag nooit langer dan één Werkdag uit de lucht zijn.

UE 49. Vanwege functiescheiding moet het binnen de elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer mogelijk zijn om gebruikers verschillende rollen toe te wijzen. Het betreft ten minste de rol van bestelgemachtigde en de rol van beheerder. Daarnaast moet het mogelijk zijn om meerdere rollen aan één gebruiker toe te kennen.

UE 50. De Deelnemende dienst kan naar eigen inzicht de specifieke onderdelen van haar elektronische bestelomgeving inrichten; zoals het regelen van autorisaties, het opgeven van favorieten en het toekennen van rollen.

UE 51. Opdrachtnemer dient het onmogelijk te maken voor Deelnemende diensten om een zending in te voeren in de bestelomgeving met een Nederlands verzend- en afleveradres, omdat binnenlandse koeriersdiensten niet onder deze Opdracht vallen.

UE 52. Enkel de gecontracteerde producten dienen zichtbaar te zijn in de elektronische bestelomgeving.

UE 53. Opdrachtnemer dient uiterlijk één maand voor een nieuwe release van haar bestelomgeving categoriemanagement Logistiek te informeren over de wijzigingen en wanneer deze wijzigingen worden geïmplementeerd.

UE 54. De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer is voor iedere Deelnemende dienst zeven dagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar wordt verstaan dat een gebruiker het systeem kan gebruiken om een zending te plaatsen en de status te controleren. Uitval dient zoveel mogelijk beperkt te worden, met name tussen 07:00 uur en 20:30 uur (lokale tijd). Onderhoudswerkzaamheden dienen zoveel mogelijk buiten deze tijdstippen plaats te vinden.

UE 55. Opdrachtnemer dient te beschikken over een alternatieve aanbestedingsprocedure voor die gevallen waarin de elektronische bestelomgeving door voorziene of onvoorziene omstandigheden gedurende meer dan één uur niet beschikbaar is tussen 07:00 uur en 20:30 uur. De bestellingen die via deze alternatieve aanbestedingsprocedure verlopen moeten in de database en de rapportages die in deze specificatie van de Opdracht zijn gevraagd worden opgenomen. Aanvullingen op de alternatieve aanbestedingsprocedure behoren tot de mogelijkheden en zijn onderwerp van gesprek tijdens de implementatieperiode.

UE 56. Opdrachtnemer is vanaf ingang van de Raamovereenkomst tot en met twee jaar na afloop van de Raamovereenkomst qua inhoud, methodiek, gebruiksmogelijkheden, back-up en archivering verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de database met basisgegevens. Buiten de elektronische bestelomgeving zijn de facturen conform de archiefwet zeven jaar opvraagbaar.

5.5. Specifieke uitvoeringseisen Deelnemende diensten

UE 57. Een Deelnemende dienst in deze aanbesteding is het Ministerie van Defensie. De Military Post Office (MPO) binnen dit ministerie is verantwoordelijk voor het versturen en ontvangen van zendingen. Daarnaast is MPO verantwoordelijk voor de Netherlands Army Post Office (NAPO) activiteiten in de wereld en zijn zij zelf een douane-entrepot.

Gezien de aard van het primaire proces brengt dit specifieke uitvoeringseisen met zich mee en kunnen volumes sterk fluctueren, afhankelijk van de missies. De MPO heeft altijd de regie bij het uitvoeren van kwetsbare en belangrijke orders voor het ministerie van Defensie. Opdrachtnemer accepteert dat de MPO bepaalt wat de beste vervoerder is voor die betreffende orders. Daarnaast wordt ten aanzien van de zendingen naar NAPO-locaties in de wereld eerst gekeken naar de eigen mogelijkheden. Vervolgens wordt, op basis van internationale afspraken, gekeken naar de mogelijkheden voor verzending bij bevriende (NAVO) landen. Tot slot wordt er gekeken met welke vervoerder het Ministerie van Defensie, een bevriend NAVO-land of een Europees land, een raamcontract heeft.

UE 58. Een Deelnemende dienst in deze aanbesteding is Wereld Wijd Werken (3W) van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. De Diplomatieke Koeriersdienst (DK) van 3W is verantwoordelijk voor de verzending van dienstpost en dienstgoederen onder diplomatieke zegel van en naar de Nederlandse vertegenwoordigingen in het buitenland en is zelf een douane-entrepot. De DK voert de regie over deze Diplomatieke zendingen namens het ministerie van Buitenlandse Zaken c.q. de Nederlandse Rijksoverheid. De diplomatieke zegel is van groot belang, omdat het de Nederlandse overheid in staat stelt ongehinderd te communiceren met haar vertegenwoordigingen in het buitenland. Over het gebruik van het diplomatieke zegel zijn internationale afspraken gemaakt welke zijn vastgelegd in het Verdrag van Wenen inzake diplomatiek verkeer. Inschrijver dient te verklaren dat hij in staat is diplomatieke zendingen te kunnen vervoeren en af te handelen conform de hieraan verbonden procedures en regelgeving. Gezien de aard van de zending kunnen er specifieke belangen, eisen of omstandigheden zijn, waardoor 3W in voorkomende gevallen geen gebruik maakt van de diensten in deze Raamovereenkomst en de verzending op een andere wijze zal verzorgen.

6. Voorspelbaar en meetbaar

6.1. Overkomstduur

UE 59. Overkomstduur is de zekerheid dat een zending binnen de overeengekomen bezorgtijd wordt afgeleverd op het adres van de geadresseerde(n), gemeten vanaf het moment van het ophalen van een zending. De KPI waarop gemeten wordt, is het percentage zendingen dat op tijd, binnen de afgesproken Overkomstduur, zie uitvoeringseis 7, aankomt op het adres van de geadresseerde(n). Opdrachtnemer garandeert een Overkomstduur zoals uitgewerkt in uitvoeringseis 111.

De meting van de Overkomstduur is niet van toepassing in situaties waarbij de oorzaak van vertraging van de zending niet aan de Opdrachtnemer is toe te rekenen, maar ligt bij de Opdrachtgever, de Deelnemende dienst, de verzender of door overmacht is ontstaan, zoals omschreven in artikel 27.1 en 27.2 van de ARVODI-2018, waarin het voldoen aan de verplichting buiten de schuld van Opdrachtnemer ligt. De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.

Voorbeelden van overmacht zijn (de opsomming is niet limitatief):

- natuurgeweld;
- onverwachte overheidsmaatregelen;
- embargo's;
- vliegverboden.

Onder overmacht valt niet het uitvallen van een voer- vaar - of vliegtuig, aangezien dit volgens Opdrachtgever ligt in de risicosfeer van onderhoud aan het wagenpark en de vloot.

Zie voor een beschrijving van de malus regeling met betrekking tot de KPI Overkomstduur hoofdstuk 9 van dit document.

UE 60. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de tweede Nota van inlichtingen.*

In geval dat opdrachtgever twijfel heeft over de door de opdrachtnemer aangeleverde data ten aanzien van de gerapporteerde KPI, dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor om op eigen kosten een onafhankelijk onderzoeksbureau een controle te laten uitvoeren op de validiteit van deze data. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord en verleent zijn volledige medewerking aan het onderzoek uitgevoerd door het ingeschakelde onafhankelijke onderzoeksbureau.

UE 61. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de tweede Nota van inlichtingen.*

Als aanvulling op voorgaande uitvoeringseis dient Opdrachtnemer binnen drie maanden na gunning een beschrijving te geven van de gehanteerde meetmethode en interne spelregels waarmee zijn Overkomstduur gemeten wordt.

6.2. Managementinformatie

UE 62. Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare managementrapportages aan Deelnemende diensten en Categoriemanagement Logistiek. Opdrachtnemer richt hiertoe een informatiesysteem in dat dient als

bronsysteem voor de rapportages. Het is mogelijk om op basis van het rapportagesysteem een Excel bestand te downloaden die bewerkt kan worden.

- UE 63. Tijdens de implementatie wordt met elke Deelnemende dienst afgestemd welke informatie wordt gerapporteerd door Opdrachtnemer. De rapportage dient op uiterlijk tien Werkdagen na het afsluiten van de rapportageperiode te worden opgestuurd naar de Deelnemende diensten en bevat in ieder geval de volgende gegevens:
- factuurnummer;
 - (zee)vrachtbriefnummer of airwaybillnummer;
 - boek- en jaarperiode;
 - Deelnemende dienst;
 - overheidsreferentienummer;
 - productcode en productomschrijving;
 - tarief;
 - zone indeling;
 - datum en tijdstip Opdrachtverstrekking;
 - afhaal- en afleveradres (land, plaatsnaam en adres);
 - afhaal- en afleverdatum;
 - afhaal- en aflevertijd;
 - Overkomstduur;
 - te betalen totaalbedrag per order exclusief en inclusief BTW;
 - te betalen toeslag soort en bedrag exclusief en inclusief BTW.

UE 64. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de eerste en tweede Nota van inlichtingen.*

In onderstaand overzicht staan de standaard managementrapportages die gebruikt zullen worden als basis voor contractmanagement door categoriemanagement Logistiek. Tevens dient de per kwartaal opgevraagde informatie als basis voor de kwartaalbesprekingen tussen Opdrachtnemer en categoriemanagement Logistiek. Naast deze standaard rapportages is het mogelijk dat categoriemanagement Logistiek ook bepaalde verdiepingslagen wenselijk acht. Opdrachtnemer bepaalt in overleg met categoriemanagement Logistiek hoe de lay-out van de rapportages eruit ziet.

Opdrachtnemer stelt de rapportages digitaal beschikbaar aan categoriemanagement Logistiek. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen na afsluiting van de rapportageperiode de rapportage is gedeeld met categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijk afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud.

Managementrapportages over de geleverde diensten bevatten minimaal de volgende gegevens:

Frequentie	Toelichting
Per maand	<p>De rapportage bevat minimaal onderstaande gegevens over de rapportagem maand en cumulatief tot en met rapportagem maand. Voor buitenlandse zaken dient een uitsplitsing te worden gemaakt naar orders gedaan door de Consulaire Service Organisatie (CSO) en Wereld Wijd Werken (3W). De onderliggende ruwe data per order dient ook te worden meegestuurd.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. totaal uitgevoerde orders per Deelnemende dienst; 2. totale kosten (omzet); 3. totale kosten per product; 4. gemiddelde kosten per product;

		<ol style="list-style-type: none"> 5. totale gewicht; 6. percentage van zendingen die niet binnen de overkomstduur zijn afgeleverd volgens KPI overkomstduur per Deelnemende dienst; 7. percentage en/of aantal zendingen uitgevoerd door onderaannemers*; 8. gebruikte vervoersmiddelen (lucht, weg, zee) als % van totaal*; 9. percentage diplomatieke zendingen*; 10. percentage retouren; 11. percentage niet uitgevoerde zendingen (door annulering) en onderbouwing; 12. klachtenoverzicht, stand van zaken en oplossing. <p>*Voor deze rapportage onderdelen geldt een inspanningsverplichting gedurende de looptijd van de Opdracht. Mocht tijdens de kwartaalgesprekken blijken dat de inspanningsverplichting niet uitgevoerd kan worden dan zal Opdrachtgever het besluit nemen deze verplichting te laten vervallen. Na gunning wordt in overleg met Categoriemanagement Logistiek een plan van aanpak opgesteld over hoe deze rapportage onderdelen in de toekomst te rapporteren.</p>
	Per kwartaal	<p>De rapportage bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. overzicht van uitnutting, per kwartaal, cumulatief tot en met kwartaal en in vergelijking met vorig kwartaal en hetzelfde kwartaal vorig jaar; 2. totaal aantal zendingen uitgesplitst per gebied. Hoeveel zendingen van Nederland naar continenten, hoeveel van continenten naar Nederland; 3. overzicht top 5 afnemers; 4. overzicht credit nota's aan deelnemende diensten uit hoofde van de malusregeling op KPI overkomstduur; 5. totaal aantal Maatwerkzendingen, kosten en omschrijving; 6. bestelomgeving uptime/downtime; 7. uitstoot totaal (kilogram CO2e); 8. kilometers afgelegd met zero emissie voertuigen als % totaal; 9. CO2 gecompenseerd volgens uitvoeringseis 100; 10. overzicht van KPI's met behaalde resultaten en verbeterplannen; 11. overzicht van voortgang van de invulling van social return; 12. overzicht van mogelijke toepassing van ontwikkelingen en innovaties en de impact op onze processen; 13. meldingen in het kader van de meldplicht Datalekken; 14. tevredenheid klachtmelder (tevreden, neutraal, ontevreden) als % van totale klachten.

UE 65. Categoriemanagement Logistiek werkt aan de opzet van een contractmanagement dashboard. Zodra het dashboard gereed is onderzoeken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de mogelijkheden tot het maken van een koppeling tussen de systemen om automatisch data te kunnen uploaden in het dashboard.

UE 66. Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door Categoriemanagement Logistiek geïnitieerde klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de

Deelnemende diensten. De vragen worden afgestemd tussen Opdrachtnemer en de categorie Logistiek. De uitkomsten worden door de categorie Logistiek gedeeld met Opdrachtnemer.

6.3. Uitvoeringseisen facturatie

UE 67. Opdrachtnemer verzendt alle facturen elektronisch en voldoet aan de basis vereisten e-factureren Rijk. Meer informatie is te vinden op: <https://www.helpdesk-efactureren.nl/>.

UE 68. De e-facturen dienen Peppol valide te zijn.

UE 69. De facturatie dient maandelijks plaats te vinden op basis van het aantal zendingen (die kunnen bestaan uit meerdere stukken) per Deelnemende dienst, die per dag, per locatie zijn aangeboden. De factuur dient rechtstreeks met de betreffende Deelnemende dienst te worden verrekend. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

UE 70. Indien Deelnemende dienst dat wenselijk acht moet het mogelijk zijn om een verzamel factuur te krijgen voor al haar dienstonderdelen. De factuuradressen worden na gunning afgestemd.

UE 71. De Opdrachtnemer moet het inkoopordernummer als referentie op elke zendnota en factuur aan Opdrachtgever en Deelnemende dienst vermelden. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtnemer de factuur weigeren.

UE 72. Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever maandelijks in staat elke orderregel die zorgt voor de opbouw van de factuur te kunnen inzien en de informatieve bestanden hiervan te kunnen downloaden naar een CVS-bestand ter controle van de betreffende factuur. Deze specificatie dient binnen tien Werkdagen na het afsluiten van de rapportagemaand beschikbaar te zijn. Indien, na overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Deelnemende dienst, blijkt dat een aanpassing van de oorspronkelijke factuur nodig is, vindt verrekening plaats via een creditnota op hetzelfde moment als de eerstvolgende maandfactuur. Op de factuurspecificatie dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden vermeldt:

- datum van verzending;
- bestemming;
- verzender;
- ontvanger;
- (zee)vrachtbriefnummer of airwaybillnummer;
- factuurbedrag;
- factuurnummer;
- factuurdatum;
- meegegeven referentie.

UE 73. Bij start van de Raamovereenkomst vindt afstemming plaats over de inhoudelijke elementen van de factuurspecificatie die maandelijks moeten terug komen. De maandelijkse factuur aan de Deelnemende dienst bevat minimaal:

- inkoopordernummer
- naam van de Deelnemende dienst (en indien opportuun de naam van de dienstonderdelen);
- datum van aanbieden factuur;
- maandbedrag exclusief btw en inclusief btw;
- in rekening gebrachte aantallen (zendingen) en het (gemiddelde) gewicht.

6.4. Catalogus platform

Binnen deze aanbesteding zal het Catalogus platform worden ingezet voor het inkopen van internationale koeriersdiensten. Zodra dit platform beschikbaar is zullen de Deelnemende diensten hier gefaseerd op gaan aansluiten. Het werken met het Catalogus platform heeft een aantal gevolgen voor het bestelproces van de Deelnemende diensten en van de Opdrachtnemer. De uitvoeringseisen die hieruit voortkomen zijn verwerkt in deze paragraaf. In bijlage 5 staat meer informatie over het Catalogus platform en de aansluiting hierop.

UE 74. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch en dient te voldoen aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurementpoort met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Opdrachtnemer dient hiervan een e-factuur te versturen naar de betreffende Deelnemende dienst. Meer informatie over aansluiten op het leveranciersportaal of E-Procurementpoort is te vinden op: <https://www.logius.nl/diensten/e-factureren/aanvragen>

UE 75. De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van het Catalogus platform Rijksoverheid. Daarbij accepteert de Opdrachtnemer deze werkwijze t.a.v. het aansluit- en bestelproces zoals in hoofdstuk 2 van bijlage 5 is beschreven.

UE 76. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het Catalogus platform, E-procurementpoort Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer, waarbij de kosten in redelijke verhouding zullen staan tot de grootte van de Opdracht.

UE 77. De catalogus van de Opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt via het Catalogus platform van de Rijksoverheid middels een punch-out koppeling zoals beschreven in bijlage 5.

UE 78. De Opdrachtnemer onderhoudt zijn eigen platform waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan en verstuurt dit naar Categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring. Na goedkeuring mag de Opdrachtnemer de wijzigingen doorvoeren in het Catalogus platform.

UE 79. De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als Opdrachtbevestiging tot levering van internationale koeriersdiensten door Opdrachtnemer.

UE 80. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en verleent volledige medewerking aan de implementatie. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat hij mogelijk extra expertise dient in te zetten.

UE 81. Opdrachtnemer neemt op verzoek van de Opdrachtgever deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.

7. Sociaal en duurzaam

7.1. Social return

Zie bijlage 12 spelregels social return van het Beschrijvend document voor de spelregels omtrent de uitvoering van social return.

UE 82. Minimaal 5% van de totale Opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt gebruikt voor social return. De spelregels die Opdrachtnemer dient te volgen hieromtrent zijn te vinden in bijlage 12 van het Beschrijvend document.

De 5% social return mag direct of indirect gerelateerd zijn aan de dienstverlening die voortkomt uit deze Opdracht en moet een nieuwe investering in social return zijn bovenop de social return activiteiten die voor aanvang van de Raamovereenkomst al plaatsvinden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening een plan van aanpak in te dienen bij Categoriemanagement Logistiek, waarin exact omschreven staat hoe social return zal worden uitgevoerd en welke planning hiervoor zal worden gehanteerd. Zij zal beoordelen of dit plan binnen de gestelde eisen valt en zal zo nodig in gesprek gaan met Opdrachtnemer om afwijkingen aan te passen. In hoofdstuk 2 van bijlage 12 staat op welke manier Opdrachtnemer aan de 5% eis kan voldoen.

Het plan van aanpak bevat in ieder geval:

- de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert;
- de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;
- de rolverdeling;
- de randvoorwaarden;
- de planning.

Na goedkeuring van Categoriemanagement Logistiek wordt het plan van aanpak onderdeel van de Raamovereenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt besproken tijdens het kwartaaloverleg met Categoriemanagement Logistiek.

UE 83. Bij de invulling van social return mag geen sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel.

UE 84. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet volledig uitvoerbaar is, dient Opdrachtnemer dit tijdig bij Categoriemanagement Logistiek te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Categoriemanagement Logistiek beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op haalbaarheid en effectiviteit. Indien Categoriemanagement Logistiek akkoord gaat met de wijzigingen is Opdrachtnemer verplicht om binnen één maand na akkoord de uitvoering te hervatten.

UE 85. Als Opdrachtnemer de Opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met Categoriemanagement Logistiek de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(-s) en/of onderaannemer(-s). De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting, ook als die door partner(-s) en/of onderaannemer(-s) wordt ingevuld.

UE 86. De Opdrachtnemer moet op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) de medewerker(s) informeren dat persoonsgegevens worden overlegd voor de verantwoording van de social return verplichting.

Categoriemanagement Logistiek zal tijdens de uitvoering van de Opdracht een overzicht opvragen van de medewerkers die werkzaamheden verrichten bij de Opdrachtnemer of derden in het kader van de social return verplichting. Categoriemanagement Logistiek gaat conform de AVG richtlijnen om met deze gegevens. Categoriemanagement Logistiek vraagt alleen persoonsgegevens op die strikt noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de monitoring social return. Het betreft in dit geval de naam, geboortedatum, postcode en het type uitkering (en begindatum en einddatum van de uitkering) van de betrokken medewerker.

UE 87. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting en de rapportage daarvan. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever in de kwartaalrapportages over de voortgang. De bewijslasten die worden genoemd in bijlage 12 Spelregels social return dienen met de kwartaalrapportages te worden meegestuurd. Deze moeten door Categoriemanagement Logistiek worden gecontroleerd en geaccordeerd. Categoriemanagement Logistiek heeft het recht om de betreffende uren, welke na de deadline van zes weken worden opgevoerd, niet mee te tellen voor de invulling van de social return verplichting. Als er afwijkingen worden geconstateerd dan zal Opdrachtgever met de Opdrachtnemer contact opnemen.

Een medewerker kan alleen als invulling van de social return verplichting worden opgevoerd als hij/zij behoort tot één van de doelgroepen social return. Indien een medewerker niet tot één van de groepen behoort, worden de opgevoerde uren afgekeurd.

UE 88. Het niet voldoen of het niet volledig voldoen aan de verplichting heeft een boete tot gevolg. Deze boete is 125% van het niet ingevulde bedrag, verhoogd met 25% van dit bedrag.

Bij het niet nakomen van de verplichting social return kan de Opdrachtgever de in deze uitvoeringseis vermelde boete inhouden of storeren, met uitzondering van die situaties waarin het voldoen aan de verplichting buiten de schuld van Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.

7.2. Goed werkgeverschap

UE 89. De Opdrachtnemer is een goed werkgever (artikel 7.611 BW), wat betekent dat hij een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert. Daarbij worden in ieder geval de zes beginselen van goed werkgeverschap (zorgvuldigheidsbeginsel, vertrouwensbeginsel, gelijkheidsbeginsel, motivatie van beslissingen, geen machtsmisbruik en verzekeringsplicht) in acht genomen. Daarbij beschikt de Opdrachtnemer te allen tijde over het soort en aantal medewerkers om de dienstverlening naar behoren uit te voeren. De Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers waarbij proactief ingespeeld wordt op ontwikkelingen op de arbeids- en internationale koerierdienstenmarkt.

UE 90. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, van al het door hem tewerkgestelde personeel in dat in het kader van deze Raamovereenkomst werkzaamheden verricht en daarbij niet openbaar toegankelijk ruimten van de Deelnemende diensten in Nederland betreedt, een Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP) opgenomen in een AVG compliant dossier.

Nieuw personeel, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt ingezet voor werkzaamheden in het kader van deze uitvoeringseis, mag pas worden ingezet wanneer de VOG NP daadwerkelijk is verkregen.

UE 91. Voor het betreden van locaties en externe dienstverlenerskantoren van Deelnemende diensten in landen anders dan Nederland geldt dat Opdrachtnemer ervoor moet zorgen dat voor al dit personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) een buitenlands equivalent van een VOG NP is opgenomen in een AVG compliant dossier.

UE 92. De afstemming welke panden uitvoeringseis 90 en uitvoeringseis 91 betreffen zal met de Deelnemende diensten na gunning plaatsvinden. Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever op verzoek de aanwezigheid van verklaringen omtrent gedrag te kunnen overleggen. De regeling met betrekking tot het ontbreken van VOG NP is opgenomen in hoofdstuk 9.

UE 93. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de tweede Nota van inlichtingen.*

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het door hem tewerkgestelde personeel dat zich voor de uitvoering van de werkzaamheden fysiek moet begeven in niet-openbare ruimten van een Deelnemende dienst een geheimhoudingsverklaring heeft ondertekend. Deze getekende geheimhoudingsverklaring dient voor aanvang van de werkzaamheden in het personeelsdossier van de medewerker te zijn opgenomen. De afstemming over welke panden dit betreft zal met de Deelnemende diensten na gunning plaatsvinden. De regeling met betrekking tot het ontbreken van de geheimhoudingsverklaring is opgenomen in hoofdstuk 9.

UE 94. De Opdrachtgever behoudt zich het recht de aanwezigheid van de VOG NP's of het buitenlandse equivalent in de personeelsdossiers door een onafhankelijk onderzoeksbureau te laten controleren. Wanneer het ontbreken van een VOG NP wordt geconstateerd, wordt de betreffende medewerker toegang tot niet openbaar toegankelijke ruimtes van de Deelnemende diensten onmiddellijk ontzegd tot het moment dat een geldige VOG NP wordt overlegd.

UE 95. Het personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) van Opdrachtnemer dient te allen tijde:

- visueel herkenbaar te zijn als medewerker van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld door middel van een kledingstuk dat de medewerker draagt);
- een legitimatiebewijs conform artikel 1 van de Wet op de Uitgebreide Identificatieplicht (WUID) bij zich te hebben bij het betreden van een pand van de Deelnemende diensten.

UE 96. De voertuigen van Opdrachtnemer dienen gerelateerd te kunnen worden aan Opdrachtnemer door middel van bijvoorbeeld bedrijfslogo's.

7.3. Internationale sociale voorwaarden

UE 97. Opdrachtnemer heeft een aantoonbare inspanningsverplichting om de internationale sociale omstandigheden in de productieketen te verbeteren en de ontwikkeling en interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers te waarborgen. Na gunning levert Opdrachtnemer binnen drie maanden een risicoanalyse rapportage op schendingen van arbeidsnormen en mensenrechten in hun productieketen (voorbeelden zijn RSI en werkstress, vervuiling en geluidsoverlast, piraterij, arbeidsvoorwaarden zzp piloten). Na gunning gaan Opdrachtnemer en Categoriemanagement Logistiek met elkaar in gesprek hoe deze risico's te

minimaliseren. Ontwikkelingen van de internationale sociale voorwaarden en de risico's worden besproken tijdens het kwartaaloverleg met Categoriemanagement Logistiek.

7.4. Duurzame dienstverlening

Onderstaande uitvoeringseisen gelden zowel voor eigen voertuigen alsmede de voertuigen van onderaannemers, hulppersonen en derden welke worden ingezet ten behoeve van deze Opdracht. Over elke uitvoeringseis opgenomen in dit onderdeel dient tijdens de laatste kwartaalbespreking van ieder jaar te worden gerapporteerd aan Categoriemanagement Logistiek.

UE 98. De bij de uitvoering van de Opdracht binnen de Europese Unie in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3500 kg), die buiten eventuele in steden van toepassing zijnde milieuzone rijden, voldoen tenminste aan emissieklasse 5 en beschikken over een roetfilter.

Indien Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan emissieklasse 6.

Toelichting

Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde emissieklasse zijn o.a. te vinden op [de website van de EU ten aanzien van 'Air emissions from road vehicles'] (<http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.htm>) en in het [Staatsblad 398 Besluit van 29 oktober 2019 tot wijziging van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer en het Kentekenreglement in verband met de harmonisatie van milieuzones] (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2019-398.html>).

Verificatie

Opdrachtgever zal ter verificatie in de eerste maand van de implementatie fase de afschriften van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen opvragen.

UE 99. Opdrachtnemer spant zich in om zo veel mogelijk zero emissie voertuigen in te zetten en op te laden met hernieuwbare energiebronnen (zoals groene stroom) en tegelijkertijd haar lucht, weg en overige voertuigen te moderniseren.

UE 100. *Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de eerste Nota van inlichtingen.*

Opdrachtnemer dient de CO2 uitstoot veroorzaakt door het verzenden van de zending voor 100% te compenseren. Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2-equivalenten) door het vastleggen van CO2 in bomen of het voorkomen van CO2-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing.

Alleen CO2-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO2-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de Clean Development Mechanism (CDM) methodologie.

De volgende CO2-credits worden geaccepteerd voor de compensatie van de uitstoot (de bewijsvoering hiervoor bestaat uit een overzicht van bewijsstukken):

- gold Standard Verified Emission Reductions (VER's);
- gold Standard Certified Emission Reductions (CER's);

- gold Standard Emission Reduction Units (ERU's).

UE 101. Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle lokale (milieu) eisen en normen zoals bijvoorbeeld specifieke milieuzones voor vracht en bestelauto's in stedelijke gebieden.

Toelichting

In veel gemeenten geldt onder andere voor N1-voertuigen vanaf 2025 een nulmissiezone. Dat betekent dat voor die specifiek aangewezen gebieden en voertuigen de uitstoot 0 CO2 g/km moet zijn. Kijk voor meer informatie op [zero emission stadslogistiek](<https://www.greendeals.nl/green-deals/zero-emission-stadslogistiek>).

UE 102. De Rijksoverheid heeft circulaire ambities vastgesteld. In het jaar 2030 moet het primair grondstoffen verbruik met 50% gedaald zijn en in het jaar 2050 moet Nederland volledig circulair zijn. Dit betekent een economie zonder afval, met alleen herbruikbare grondstoffen. Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij aan de doelstellingen van de Opdrachtgever op het gebied van circulariteit.

7.5. CO2-voetafdruk

De Opdrachtgever wil bij Opdrachten expliciet de maatschappelijke doelstellingen voor uitstootreductie zoals die in het klimaatakkoord zijn vastgelegd betrekken. Uitstootreductie in de logistiek gaat over de verhouding tussen de opdrachten om goederen te vervoeren en de uitstoot als gevolg van een zo effectief mogelijke uitvoering door de logistieke dienstverlener. Uitstootreductie is daarmee enerzijds een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, anderzijds heeft elke partij daarin zijn eigen taak en doelstellingen.

De beste manier om een continue uitstootreductie te bereiken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is door het uitvoeren van goede metingen van de uitstoot, door de monitoring van de logistieke keten, door regelmatig een gezamenlijke analyse te doen van de oorzaken van uitstoot, en door verbetertrajecten af te spreken.

De Aanbestedende Dienst ziet de uitvoeringseisen in deze sectie als een inspanningsverplichting voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij zij gezamenlijk de CO2 voetafdruk binnen de Opdracht inzichtelijk maken en verkleinen.

UE 103. Opdrachtnemer is aantoonbaar actief op het gebied van het monitoren en het reduceren van de CO2-voetafdruk van de logistieke activiteiten. Voorbeelden van programma's en keurmerken zijn Lean & Green en de CO2-prestatieladder. De CO2-voetafdruk monitoringsgegevens dienen van 2019 of recentere jaren te zijn. Dit dient Opdrachtnemer na het eerste contractjaar aan te tonen middels een geldig certificaat.

UE 104. Opdrachtnemer is in staat om per 16-11-2023 de CO2-voetafdruk van de logistieke activiteiten van deze Opdracht inzichtelijk te maken op zendingsniveau middels de handleiding toerekening CO2 gebaseerd op de Europese standaard methodologie NEN EN-16258. Voorbeelden van programma's zijn onder andere Lean & Green vanaf Star 2 niveau en BigMile. Meer informatie over NEN EN-16258 is te vinden op: <https://www.nen.nl/nen-en-16258-2012-en-178234>

Toelichting:

De Topsector Logistiek (TSL) heeft bijgedragen aan de totstandkoming van verschillende handleidingen over 'Carbon Footprinting'. In deze publicaties worden de verschillende vormen van CO2-calculatie toegelicht om te komen tot (internationale) harmonisatie van de berekening van CO2. Carbon Footprinting is een analysemethode

van broeikasgasemissies (CO₂e) die emissies toewijst aan de activiteiten die de emissies veroorzaken. Voor de logistieke sector gaat het om ladingen die getransporteerd moeten worden. Meer informatie over Carbon Footprinting kan worden opgevraagd bij TSL.

8. Innovatief en transitiegericht

8.1. Innovatief

UE 105. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst dient het mogelijk te zijn om innovaties toe te passen die bijdragen aan de doelstellingen van de aanbesteding of die vanwege onvoorziene omstandigheden noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren. Opdrachtnemer, maar ook de Deelnemende diensten kunnen tenminste één keer per jaar voorstellen indienen dat besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd worden.

UE 106. Opdrachtnemer zal tenminste één keer per jaar Categoriemanagement Logistiek actief betrekken bij innovatieve ontwikkelingen en klantbijeenkomsten, zoals innovatie teams, pilots en workshops.

UE 107. In het geval van onvoorziene omstandigheden die een grote impact hebben op de dienstverlening, een voorbeeld is Covid-19, stemt Opdrachtnemer ermee in om samen met Opdrachtgever op zoek te gaan naar oplossingen om dienstverlening te kunnen blijven continueren in het licht van de nieuwe omstandigheden.

8.2. Digitalisering

UE 108. Digitalisering kan een belangrijke bijdrage leveren aan het bereiken van de doelstellingen van Opdrachtgever, bijvoorbeeld waar het gaat om duurzaamheid of het verlagen van administratieve lasten. Opdrachtnemer heeft een aantoonbare inspanningsverplichting ten aanzien van het voorstellen en inzetten van digitalisering binnen de Opdracht in de breedste zin van het woord en dit dient besproken te worden tijdens het kwartaaloverleg met Categoriemanagement Logistiek.

UE 109. Datakwaliteit is de basis voor digitalisering. Opdrachtnemer dient bij te dragen aan de verbetering van de huidige datakwaliteit van categoriemanagement Logistiek en haar Deelnemende diensten.

9. KPIs en malusregelingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe Categoriemanagement Logistiek de doelstellingen van de Raamovereenkomst gaat monitoren, toetsen, vaststellen en bijsturen.

UE 110. Opdrachtnemer stemt in met onderstaande KPIs en bijbehorende uitvoeringseisen. Deze KPIs zijn van toepassing op alle contractjaren inclusief eventuele verlengingen.

KPI	Definitie	Norm
Overkomstduur	Het percentage van zendingen, met uitzondering van vertraging door toedoen van Opdrachtgever, Deelnemende dienst, verzender en overmacht, zoals omschreven in artikel 27.1 en 27.2 van de ARVODI-2018 en in uitvoeringseis 59, die op tijd, binnen de afgesproken Overkomstduur, aankomen op het adres van de geadresseerde(n), gemeten per maand als percentage van totaal aantal zendingen en vanaf het moment van ophalen van zending door Opdrachtnemer tot aan het afleveren van zending bij geadresseerde(n).	Zie uitvoeringseis 111
Klachten	Binnen één Werkdag dienen klachten door Opdrachtnemer in behandeling genomen te worden die telefonisch zijn binnengekomen of via e-mail. Volledige afhandeling van klachten binnen vijf Werkdagen, inclusief klachtenrapportage. Voor ICT gerelateerde klachten geldt een volledige afhandeling binnen één Werkdag na het binnenkomen van de melding. Gemeten per maand als percentage van totaal aantal zendingen.	99%
VOG NP of buitenlands equivalent	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, van al het door hem tewerkgestelde personeel (inclusief onderaanneming, hulppersonen en derden) dat in het kader van deze Raamovereenkomst werkzaamheden verricht en daarbij niet openbaar toegankelijk ruimten van de Deelnemende diensten betreedt, een VOG NP is opgenomen in een AVG compliant dossier. Voor het betreden van niet openbaar toegankelijk posten en externe dienstverlenerskantoren van het ministerie van Buitenlandse zaken in landen anders dan Nederland geldt dat Opdrachtnemer ervoor moet zorgen dat voor al dit personeel (inclusief onderaanneming, hulppersonen en derden) een buitenlands equivalent van een VOG NP is opgenomen in een AVG compliant dossier.	100%
Geheimhoudings verklaring	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het door hem tewerkgestelde personeel (inclusief onderaanneming, hulppersonen en derden) dat zich voor de uitvoering van de werkzaamheden fysiek moet begeven in niet openbare ruimten van een Deelnemende dienst een geheimhoudingsverklaring heeft ondertekend. Zie uitvoeringseis 115 voor de gevolgen van het niet voldoen aan deze KPI.	100%

UE 111. De norm voor de Overkomstduur vanaf 16 november tot en met het einde van de contractperiode inclusief verlenging ziet er als volgt uit:

Vanaf	Tot	Norm
1 januari 2022	30 juni 2022	96%
1 juli 2022	31 december 2022	98%
1 januari 2023	31 december 2023	98%
1 januari 2024	31 december 2024	99%
1 januari 2025	15 november 2025	99%

UE 112. Deze uitvoeringseis is aangepast naar aanleiding van de eerste Nota van inlichtingen.

De Overkomstduur wordt maandelijks gemeten en afgerond op twee decimalen achter de komma. Na ieder kwartaal wordt bekeken of de norm was behaald. Indien dit gedurende één of meerdere maanden van het desbetreffende kwartaal niet het geval was, geldt het volgende: de hoogte van de malus hangt af van het behaalde percentage op de KPI Overkomstduur en wordt weergegeven in onderstaande tabel. De huidige leverancier van internationale koeriersdiensten is, onder normale omstandigheden, in staat deze Overkomstduur te halen.

Voorbeeld: de gemeten Overkomstduur op 30 juni 2023 is 97,63% dit leidt tot een malus van € 2.000.

Periode		KPI Overkomstduur*				
Vanaf	Tot	<96%	<97%	<98%	<99%	<100%
16 nov 2021	30 jun 2022	€ 1.000	Geen	Geen	Geen	Geen
1 jul 2022	31 dec 2022	€ 7.000	€ 4.000	€ 2.000	Geen	Geen
1 jan 2023	31 dec 2023	€ 7.000	€ 4.000	€ 2.000	Geen	Geen
1 jan 2024	31 dec 2024	€ 7.000	€ 4.000	€ 2.000	€ 1.000	Geen
1 jan 2025	15 nov 2025	€ 7.000	€ 4.000	€ 2.000	€ 1.000	Geen

* percentage van het totaal aantal zendingen over het gehele contract per maand

Indien in een gegeven kwartaal de Overkomstduur norm één maand of vaker niet wordt gehaald dient er een verbeterplan te worden opgesteld dat samen met de managementinformatie wordt opgestuurd naar Categoriemanagement Logistiek ter bespreking tijdens het eerstvolgende kwartaaloverleg. Daarnaast geldt het volgende:

- eerste kwartaal norm niet gehaald: Opdrachtnemer dient een verbeterplan op te stellen en indien opportuun het malusbedrag uit te keren;
- tweede kwartaal norm niet gehaald: Opdrachtnemer dient een verbeterplan op te stellen en indien opportuun het malusbedrag uit te keren. Tevens krijgt Opdrachtnemer een eerste waarschuwing;
- derde kwartaal norm niet gehaald: Opdrachtnemer dient een verbeterplan op te stellen en indien opportuun het malusbedrag uit te keren. Tevens krijgt Opdrachtnemer een tweede waarschuwing;
- vierde kwartaal norm niet gehaald: Opdrachtnemer dient een verbeterplan op te stellen en indien opportuun het malusbedrag uit te keren. Tevens krijgt Opdrachtnemer een derde waarschuwing. Daarnaast wordt vier kwartalen op een rij de norm niet nakomen beschouwd als verwijtbaar niet nakomen van de Raamovereenkomst. In dit geval kan Opdrachtgever overgaan tot ontbinding van de Raamovereenkomst.

Na twee opeenvolgende kwartalen van dienstverlening conform de norm vervalt de laatste gegeven waarschuwing. Indien de gemeten Overkomstduur op enig moment lager is dan 90% zal bovenstaand proces sneller worden doorlopen.

UE 113. Indien de norm Overkomstduur niet gehaald wordt treedt de malusregeling van uitvoeringseis 112 in werking. Opdrachtnemer dient maandelijks en na rato van het aandeel van een Deelnemende dienst in het totaal aantal zendingen in de betreffende rapportage maand die niet voldoen aan de norm het malusbedrag via een credit nota aan de betreffende Deelnemende dienst in mindering te brengen. Opdrachtnemer stuurt Categoriemanagement Logistiek per kwartaal een overzicht van de creditnota's aan Deelnemende diensten.

UE 114. Wanneer de Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoekt een verbeterplan op te stellen in het kader van de KPI Overkomstduur dan wordt dit plan binnen twee weken na melding opgeleverd aan Categoriemanagement Logistiek. Het plan is onderwerp van gesprek tijdens het kwartaaloverleg met Categoriemanagement Logistiek. In het plan dient minimaal aandacht te zijn besteed aan de volgende elementen:

- aanleiding;
- oorzaken en uitleg tegenvallende resultaten;
- maatregelen om Overkomstduur te verbeteren;
- maatregelen om toekomstige incidenten te voorkomen.

UE 115. De getekende geheimhoudingsverklaring dient voor aanvang van de werkzaamheden in een AVG compliant dossier te zijn opgenomen. Opdrachtnemer is verplicht deze verklaring op verzoek van de Opdrachtgever binnen drie Werkdagen na aanvraag te verstrekken. Indien niet aan dit verzoek wordt voldaan is Opdrachtnemer een boete verschuldigd ter hoogte van € 500 per niet verstrekte verklaring. Bij schending van de geheimhoudingsplicht wordt een boete van € 5000 per overtreding opgelegd, onverlet het recht van Opdrachtgever om verdere schade te verhalen.