



Belastingdienst

Programma van Eisen

Europese openbare Aanbesteding Binnenlandse Koeriers- en Transportdiensten

Aanbestedende dienst:
In opdracht van:
Versie:
Kenmerk:
Datum:

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst
Categoriemanagement Logistiek
1.0
IUC21-608
29-03-2021

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Algemeen	3
Hoofdstuk 2. Specificaties Prijs.....	5
2.1 Specifieke eisen – prijs.....	5
2.2 Specifieke eisen perceel 1 Koeriersdiensten – prijs.....	7
2.3 Specifieke eisen perceel 2 Transportdiensten – Prijs.....	8
2.4 Indexering	9
Hoofdstuk 3. Een solide basis.....	11
3.1 Basis eisen dienstverlening	11
3.2 Implementatie dienstverlening	13
3.3 Communicatie(structuur).....	15
3.4 Planning en ondersteuning (regiefunctie).....	16
3.5 Helpdesk, klachten en escalatieproces.....	17
3.6 (Informatie)beveiliging kaders.....	17
Hoofdstuk 4. Kracht door eenvoud.....	20
4.1. Algemene kwaliteitseisen binnenlandse Koeriers- en Transportdiensten	20
4.2. Specifieke eisen binnenlandse Koeriersdiensten	22
4.3 Specifieke eisen binnenlandse Transportdiensten	23
4.4 Kwaliteit elektronische bestelomgeving.....	24
Hoofdstuk 5. Voorspelbaar en meetbaar.....	29
5.1 KPI's	29
5.2. Managementinformatie.....	29
5.3 Facturatie	30
5.3.1 Eisen facturatie	30
5.3.2 Catalogus Platform – Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	31
Hoofdstuk 6. Sociaal en duurzaam.....	32
6.1 Social return - positieve maatschappelijke impact.....	32
6.2 Duurzame dienstverlening	33
6.3 Goed Werkgeverschap.....	35
Hoofdstuk 7. Innovatief en transitiegericht	36
7.1 Innovatief	36
7.2 Transitiegericht.....	36
Hoofdstuk 8. Boetes en overige financiële bepalingen	37
8.1 Boeteregeling	37
8.2 Verzekering en aansprakelijkheid.....	39

Hoofdstuk 1. Algemeen

Voor u ligt het Programma van Eisen in het kader van de Europese aanbesteding binnenlandse Koeriers- en Transportdiensten.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen (en wensen) die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie in dit document. Dit geldt ook voor eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden die worden ingezet voor de uitvoering van de Diensten.

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".

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet, slechts deels of voorwaardelijk voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling. De inschrijving wordt terzijde gelegd (knock-out criterium).

In de implementatie- en inwerkperiode wordt er door de winnende partij van onderhavige aanbesteding in overleg met categoriemanagement Logistiek invulling gegeven aan enkele specifiek eisen opgenomen in het Programma van Eisen. Hieronder vallen in ieder geval de eisen: 42, 72, 73, 111, 120 en 126.

EIS 1	Opdrachtnemer dient bij de dienstverlening te voldoen aan de toepasselijke (Nederlandse, Europese en lokale) wet- en regelgeving. Inschrijver dient bij het opstellen van de 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 arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming, maar ook belastingen en milieubescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de ADR-regelgeving als er sprake is van vervoer van gevaarlijke stoffen, aan de ATP-regelgeving als er sprake is van vervoer van geconditioneerde goederen en aan de GDP-richtlijnen bij bijvoorbeeld farmaceutisch vervoer. Opdrachtnemer dient, bij aanvang en tijdens de Raamovereenkomst, alle wettelijk verplichte (ontheffing)vergunningen te bezitten die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Indien nieuwe vergunningen vereist zijn zal Opdrachtnemer tevens, zelf zorgdragen voor het verkrijgen van de vereiste vergunningen. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke documenten (bijvoorbeeld keuringscertificaten, vrachtbrieven, ontheffingen et cetera). Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de afhandeling van alle relevante documenten die worden aangeleverd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat zowel zijn personeel als eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden die bij de dienstverlening betrokken
-------	--

	zijn, zich altijd met een geldig officieel identiteitsdocument kunnen legitimeren, conform artikel 1 van de Wet op de uitgebreide identificatieplicht (WUID).
EIS 2	Inschrijver gaat akkoord met de concept Raamovereenkomsten (bijlage 2) met inbegrip van de eventuele per nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
EIS 3	Inschrijver committeert zich aan de ambitie van categoriemanagement Logistiek en zorgt dat de bedrijfsvoering en dienstverlening in overeenstemming met de in het Beschrijvend document genoemde pijlers raken.
EIS 4	De ondertekening van de Raamovereenkomsten worden door Categoriemanagement Logistiek georganiseerd. Voor andere organisaties dan de Rijksoverheid, zoals bijvoorbeeld ZBO's en de rechtspraak geldt dat zij de Raamovereenkomst zelf ondertekenen. Inschrijver gaat akkoord met de werkwijze aangaande de administratieve afhandeling t.b.v. de contractondertekening door Deelnemende diensten niet zijnde Rijksoverheid: • IUC Belastingdienst verzorgt het opstellen van alle definitieve Raamovereenkomsten, in hard-copy in tweevoud. • Opdrachtgever verstuurt alle ongetekende Raamovereenkomsten aan Opdrachtnemer ter ondertekening. • Opdrachtnemer verstuurt de reeds eenzijdig getekende Raamovereenkomsten aan alle individuele Deelnemende diensten voor de ondertekening. • Deelnemende dienst verstuurt één exemplaar van de getekende Raamovereenkomst retour aan Opdrachtnemer. • Opdrachtnemer verstuurt vervolgens een digitale scan (pdf) van de pagina met handtekeningen aan Categoriemanagement Logistiek. Voor de afhandeling van de contractondertekening is Opdrachtnemer eindverantwoordelijk inclusief de bewaarplicht. Aanbestedende dienst benadrukt hierbij dat deze ondertekening enkel een administratieve handeling betreft.

Hoofdstuk 2. Specificaties Prijs

2.1 Specifieke eisen – prijs

EIS 5	Inschrijver dient een volledig ingevuld prijzenblad (bijlage 8) in. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen.
EIS 6	Inge vulde bedragen zijn in Euro's en exclusief BTW.
EIS 7	Het is de Inschrijver niet toegestaan om hogere tarieven of opslagen aan te geven wanneer een maximumtarief of maximumopslag is benoemd.
EIS 8	De tarieven en opslagen voor alle dienstverleningssoorten dienen met twee decimalen nauwkeurig te worden ingevuld. Indien u tarieven invult met meer decimalen worden deze door de Aanbestedende dienst naar boven afgerond en aangepast. Zo wordt het getal €0,554 omgezet naar €0,55 en het getal €0,555 omgezet naar €0,56.
EIS 9	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de tarieven, zoals opgenomen in bijlage 8 (prijzenblad). Alle op te geven tarieven dienen all-in te zijn, tenzij anders vermeld en dienen dus alle kosten te omvatten die gepaard gaan met de service en overige diensten die moeten worden verleend. Tot slot dient in de op te geven tarieven de volledige ontwikkeling van de kosten gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst te zijn verdisconteerd met uitzondering van mogelijke indexering.
EIS 10	Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven, waaronder in deze context wordt verstaan dat de Inschrijver naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven een inschrijving doet die het gekozen prijzenblad frustreert en daarmee niet de economisch meest voordelige inschrijving kan worden vastgesteld. De Inschrijver die deze bepaling overtreedt, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het inschrijven met negatieve tarieven/opslag of tarieven van € 0,- is in ieder geval niet toegestaan.
EIS 11	Daarnaast is het niet toegestaan "met tarieven te schuiven", zodanig dat voor het ene tariefonderdeel onrealistisch hoge tarieven worden geboden en voor het andere tariefonderdeel onrealistisch lage tarieven.
EIS 12	Er dient een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven tarieven; dit betekent dat het opgegeven tarief voor een eenvoudigere dienst nooit hoger mag zijn dan voor een complexere dienst.
EIS 13	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 de dienstverlening conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
EIS 14	De gevraagde tariefstructuur voor alle dienstverleningssoorten wordt gebaseerd op een tarief per productgroep. Gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst blijft deze tariefstructuur van toepassing.
EIS 15	Opdrachtnemer zal voor diensten die niet zijn vermeld in het Beschrijvend document maar wel worden afgenomen in het kader van een niet wezenlijke wijziging de Opdrachtgever geen hogere tarieven in rekening brengen dan de gebruikelijke tarieven die Opdrachtnemer hanteert voor overige afnemers van zijn diensten binnen de zakelijke markt.

EIS 16	Indien zich een omstandigheid voordoet waarbij vormen van dienstverlening waarvoor geen verplichtingen bij een andere dienstverlener zijn aangegaan een niet (letterlijk) voorzien zin in de perceelbeschrijving, doch bij nadere beschouwing inhoudelijk verwant zijn aan de diensten die beschreven zijn in het betreffende perceel 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 Beschrijven document én binnen het kader van de afgesloten Raamovereenkomst overeengekomen, waarbij de tariefaanpassing methodiek op analoge wijze zal worden getoetst vanaf het moment van schriftelijke vastlegging van het overeengekomen aanvangstarief.
EIS 17	Inschrijver zal eventuele toeslagen voor bijvoorbeeld de nacht, zaterdag, zon- en feestdagen apart inzichtelijk maken op het prijzenblad (bijlage 8) d.m.v. een opslag(percentage) op de afgegeven tarieven. Voor tijdsafhankelijke toeslagen is zowel de aflevertijd als de ophaaltijd bepalend, wanneer één van deze tijden in aanmerking komt voor een toeslag dan wordt deze toegepast. In voorkomende gevallen dat er meerdere tijdsafhankelijke toeslagen in aanmerking komen, wordt de hoogste toeslag berekend. Er is geen sprake van stapeling van tijdsafhankelijke toeslagen, waardoor er in alle gevallen slechts 1 tijdsafhankelijke toeslag berekend wordt. De toeslag wordt berekend over het kale producttarief (excl. BTW). De tijdsafhankelijke toeslag mag alleen berekend worden over de ritprijs en niet over eventueel andere toeslagen zoals bijvoorbeeld de ADR toeslag of geconditioneerd toeslag.
EIS 18	Opdrachtnemer zal eventuele noodzakelijke tol- en veergelden apart in rekening brengen tegen de daadwerkelijk gemaakte kosten. De bewijsstukken dienen opvraagbaar te zijn.
EIS 19	Indien Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever een aantal ritten gecombineerd uitvoert (dit geldt zowel voor koeriers- als transportdiensten), waarbij niet wordt voorgeschreven hoe de ritten moeten worden ingedeeld, zullen de kosten voor de ritten niet meer bedragen dan het totaal van de kosten voor de rit vanaf het ophaaladres naar het eerste afleveradres- naar het tweede afleveradres, etc. tot het laatste afleveradres. Elke rit op basis van de afstand tussen de afleveradressen wordt doorberekend. De volgorde van afleveradressen leidt tot het minste aantal kilometers, ongeacht hoe Opdrachtnemer deze rit daadwerkelijk heeft uitgevoerd. Naast deze berekening van tarief op basis van kilometers, kan tevens voor elke vierde en volgende stop een stoptarief worden gerekend. Het volgende voorbeeld dient ter illustratie van de werking van voornoemde eis: De Opdrachtgever geeft opdracht tot het ophalen van 5 zendingen op één adres in Den Haag met als bestemming afleveradressen gelegen in respectievelijk Gouda, Zoetermeer, Utrecht, Voorburg en Leiden. De zendingen moeten op dezelfde dag afgeleverd worden, niet zijnde spoedzendingen van deur tot deur. Op verzoek van de Opdrachtgever wordt hiervan een gecombineerde rit gemaakt, waarbij niet wordt voorgeschreven hoe de ritten moeten worden ingedeeld. Ongeacht hoe Opdrachtnemer deze gecombineerde rit daadwerkelijk heeft uitgevoerd wordt gefactureerd op basis van: • Ritkosten vanaf ophaaladres naar Voorburg: € XX,- (A) • Ritkosten vanaf Voorburg naar Zoetermeer: € XX,- (B) • Ritkosten vanaf Zoetermeer naar Gouda: € XX,- (C) • Ritkosten vanaf Gouda naar Utrecht: € XX,- (D) plus toeslag voor stop • Ritkosten vanaf Utrecht naar Leiden: € XX,- (E) plus toeslag voor stop

	Totaal kosten gecombineerde rit: € XX,- (Σ A t/m E plus twee toeslagen voor stops) Voor de volledigheid wordt benadrukt dat waar in het voorbeeld sprake is van 1 ophaaladres en meerdere afleveradressen, deze verhouding ook anders kan zijn. Leidend kenmerk is dat meerdere adressen worden gecombineerd zonder voorgeschreven volgorde van uitvoering.
EIS 20	Indien een zending op het aangegeven tijdstip niet klaarligt of de zending niet direct bij aankomst kan worden afgegeven omdat de ontvanger niet aanwezig is, dient direct contact te worden opgenomen met de Deelnemende dienst die de opdracht heeft verstrekt. Vertraging van meer dan 15 minuten, kunt u na instemming van de Deelnemende dienst in rekening brengen conform het opgegeven tarief "wachttijd". Hierbij wordt op hele kwartieren afgerond, dus als u 37 minuten heeft moeten wachten, kunt de Opdrachtnemer 15 minuten in rekening brengen (één keer het tarief wachttijd). Wanneer de Opdrachtnemer 38 minuten moeten wachten, kan de Opdrachtnemer 30 minuten in rekening brengen (twee keer het tarief wachttijd).

2.2 Specifieke eisen perceel 1 Koeriersdiensten – prijs

Onderstaande eisen gelden enkel voor perceel 1 Koeriersdiensten

EIS 21	Voor de productgroepen 1 (bezorging volgende dag voor 17:00 uur) en 2 (bezorging volgende dag voor 12:00 uur) wordt een prijs per collo gegeven.
EIS 22	Voor de productgroepen 3 (bezorging zelfde dag), 4 (combinatieritten), 5a (tijdsgebonden ritten) en 5b (spoedritten) geldt een starttarief van €11,- (excl. BTW). Daarnaast dient Opdrachtnemer voor elke rit voor deze productgroepen een tarief per kilometer in rekening te brengen. Bij ritten met meerdere afleverlocaties geldt dat het starttarief maar eenmalig in rekening mag worden gebracht.
EIS 23	Opdrachtnemer geeft prijzen met een logische samenhang tussen de opgegeven tarieven. Het tarief van productgroep 5b (spoedritten) is hoger dan alle andere tarieven. Het tarief van productgroep 3 (bezorging zelfde dag) is gelijk of hoger dan het tarief voor productgroep 2 (bezorging volgende dag voor 12:00 uur). Het tarief van productgroep 2 (bezorging volgende dag voor 12:00 uur) is gelijk of hoger dan het tarief voor productgroep 1 (bezorging volgende dag voor 17:00 uur).
EIS 24	Kilometertarief: Opdrachtnemer brengt voor productgroepen 3 (bezorging zelfde dag), 4 (combinatie ritten), 5a (tijdsgebonden ritten) en 5b (spoedritten) het totaal aantal berekende kilometers in rekening, berekend vanaf het (eerste) ophaaladres tot aan het (laatste) afleveradres. Het aantal kilometers wordt berekend en bepaald aan de hand van de meest recente versie van de TLN routeplanner, op basis van de snelste route. Retour kilometers mogen niet in deze berekening worden meegenomen.
EIS 25	Over het eerste kwartier per laad- en/of losplaats dan wel ophaal- en/of afleveradres wordt geen stoptarief/wachttarief berekend. Voor productgroep 4 (combinatieritten) geldt dat het stoptarief/wachttarief vanaf de 4^e stop in rekening mag worden gebracht.

2.3 Specifieke eisen perceel 2 Transportdiensten – Prijs

Onderstaande eisen gelden enkel voor perceel 2 Transportdiensten

EIS 26	Voor productgroep 1 (incidenteel transport) geldt een vaste prijs per europallet, rolcontainer of losse collo.
EIS 27	Voor productgroepen 2a (incidenteel transport ophalen en bezorgen uitvoering op dezelfde dag), 2b (incidenteel transport ophalen in specifiek tijdsvenster en bezorging aansluitend) en 3 (incidenteel transport spoed (vandaag)) geldt een tarief per uur voor zendingen tussen 25kg en 500kg, >500kg en <1000kg en meer dan 1000kg. Voor productgroep 4 geldt dat de eerste groep zendingen tussen de 0kg en 500kg kunnen zijn. De overige groepen zijn identiek.
EIS 28	Voor productgroep 5 (transport afwijkende maten en gewichten) geldt een tarief per uur afhankelijk van het door Opdrachtgever gevraagde voertuig.
EIS 29	Opdrachtnemer geeft prijzen met een logische samenhang tussen de opgegeven tarieven. Het tarief voor een euro pallet is gelijk of hoger dan het tarief voor een rolcontainer. Het tarief voor rolcontainer is gelijk of hoger dan het tarief voor een losse collo. Het tarief voor een zending zwaarder dan 1000kg is gelijk of hoger dan het tarief van een zending tussen >500 en 1000kg. Het tarief voor een zending tussen >500kg en 1000kg is gelijk of hoger dan het tarief voor een zending tussen de 0kg/25kg en 500kg. Tarieven van vergelijkbare zwaarte voor incidenteel transport spoed zijn gelijk of hoger dan tarieven van incidenteel transport ophalen en bezorgen dezelfde dag in specifieke tijdsvlakken. Tarieven van vergelijkbare zwaarte voor ophalen en bezorgen dezelfde dag in specifieke tijdsvlakken zijn gelijk of hoger dan tarieven voor incidenteel transport ophalen en bezorgen dezelfde dag.
EIS 30	Het aantal uren dat via uurtarief in rekening wordt gebracht (per vervoermiddel) is opgebouwd uit het totaal van; • De <u>reistijd</u>: startend op het moment van vertrek bij de (eerste) laadlocatie. De reistijd wordt berekend aan de hand van de meest recente versie van de TLN routeplanner, op basis van de snelste route. Files worden dus niet gefactureerd. Ook de reistijd vanaf locatie Opdrachtnemer naar eerste laadlocatie en de reistijd vanaf laatste loslocatie naar locatie Opdrachtnemer worden niet gefactureerd. Dit geldt voor productgroepen 2a (incidenteel transport ophalen en bezorgen uitvoering op dezelfde dag), 2b (incidenteel transport ophalen in specifiek tijdsvenster en bezorging aansluitend) 3, incidenteel transport spoed (vandaag), 4 (repetierend transport) en 5 (transport afwijkende maten en gewichten). • <u>Laden en lossen</u> (productgroepen 2a (incidenteel transport ophalen en bezorgen uitvoering op dezelfde dag), 2b (incidenteel transport ophalen in specifiek tijdsvenster en bezorging aansluitend, 3 (incidenteel transport spoed (vandaag) en 4 (repetierend transport): hiervoor worden de volgende normen gehanteerd: 1. Pallets: • 1-3 pallets: hiervoor wordt een kwart uurtarief in rekening gebracht. • Voor elke volgende 5 pallets wordt een kwart uurtarief in rekening gebracht. 2. Rolcontainers: • 1-3 rolcontainers: hiervoor wordt een kwart uurtarief in rekening gebracht. • Voor elke volgende 10 rolcontainers wordt een kwart uurtarief in rekening gebracht. 3. Collo: • 1-5 colli: hiervoor wordt een kwart uurtarief in rekening gebracht.

	- Voor elke volgende 10 colli wordt een kwart uurtarief in rekening gebracht. <u>Laden en lossen (productgroep 5 – transport afwijkende maten en gewichten):</u> hiervoor wordt de werkelijke tijd die nodig is voor het laden en lossen gefactureerd. Voor repeterend vervoer (productgroep 4) wordt op basis van bovenstaande systematiek vooraf een prijs per route vastgesteld en vastgelegd, waarbij wordt uitgegaan van een gemiddelde. Hiermee wordt voorkomen dat kleine wisselingen leiden tot onevenredige administratieve lasten.
--	--

EIS 31	Incidenteel kan het voorkomen dat een locatie gesloten is bij geplande aflevering. In die gevallen zal Opdrachtnemer de goederen 's nachts opslaan. Opdrachtnemer heeft hiervoor een ingerichte locatie die voldoet aan alle wet- en regelgeving, waarbij ook de mogelijkheid bestaat de goederen beveiligd op te slaan. De opslag kan in rekening worden gebracht conform het prijzenblad. Aanvullend transport van en naar de opslag kan in dat geval tevens in rekening worden gebracht. In deze situaties zal altijd contact door de Opdrachtnemer worden opgenomen met de Deelnemende dienst om de oplossing af te stemmen en vast te leggen.
--------	---

2.4 Indexering

De door Inschrijver geoffreerde tarieven staan vast tot 31 december 2022 en mogen daarna, mits en voor zover naar het oordeel van de Opdrachtgever gegrond en voldoende gemotiveerd, worden geïndexeerd volgens onderstaande methode.

EIS 32 De door Inschrijver geoffreerde tarieven worden op verzoek per 1 januari 2023 jaarlijks ten hoogste geïndexeerd op basis van de NEA index, kostenontwikkeling in het wegvervoer (*Algemene Distributie inclusief brandstofprijzen conform afbeelding 2.1*) per perceel. Uitgangspunt voor de tariefstijging is de gerealiseerde jaarmutatie van deze index over het jaar direct voorafgaand aan de datum van indexering. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één cijfer achter de komma.

- Perceel 1 koeriersdiensten - *Algemene Distributie kleine bestelauto 60.000km*
- Perceel 2 transportdiensten - *Algemene Distributie vrachtwagen combinatie*

Figuur 2.1 Voorbeeld Algemene Distributie inclusief brandstofprijzen

		Realisatie 2020 t.o.v. realisatie 2019		Raming 2021 t.o.v. realisatie 2020	
		Brandstofkostenontwikkeling ⁵			
		Exclusief	Inclusief	Exclusief	Inclusief
Algemene distributie					
Kleine bestelauto:	30.000 km	-0,7	-1,1	1,4	1,6
	60.000 km	-0,7	-1,3	1,4	1,7
Bestelauto:	30.000 km	-0,7	-1,1	1,4	1,6
	60.000 km	-0,6	-1,4	1,4	1,8
Grote bestelauto:	30.000 km	-0,6	-1,1	1,4	1,7
	60.000 km	-0,5	-1,4	1,3	1,8
<i>Vrachtwagen solo</i>					
- laadvermogen 6 ton		-0,1	-0,8	1,4	1,8
- laadvermogen 9 ton		0,1	-1,1	1,3	2,0
- laadvermogen 16 ton		0,2	-1,3	1,3	2,1
<i>Combinatie</i>		0,4	-1,4	1,2	2,2

Bron: Panteia rapport kostenontwikkelingen in het wegvervoer

Een verzoek tot indexering dient minimaal 6 weken voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk, gemotiveerd en onderbouwd met stukken (het Panteia rapport kostenontwikkeling in het wegvervoer (meest actuele jaargang) te worden ingediend bij categoriemanagement Logistiek. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht. De Opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor de doorrekening naar de concrete tarieven in de tariefbladen.

Deze nieuwe tarieven worden in een vooraf afgestemd Excel bestand overzichtelijk weergegeven zodat deze eenvoudig en één op één bruikbaar en werkbaar zijn voor de Deelnemende diensten. Deze tarieven worden afgerond op 2 decimalen achter de komma (productgroep afhankelijk).

Toelichting:

Het Panteia rapport kostenontwikkelingen in het wegvervoer verschijnt per jaar en is in opzet anders dan voorheen. De NIWO is namelijk niet langer de Opdrachtgever door dit rapport, tegenwoordig zijn dat TLN en Evofenedex. Beide organisaties zijn vertegenwoordigd in de sectorraad van NIWO. De rapporten zijn gratis beschikbaar voor alle NIWO-vergunninghouders.

Wanneer Opdrachtnemer lid is van TLN of Evofenedex deze de Opdrachtnemer direct het rapport bij deze organisaties opvragen. Hiervoor moet de Opdrachtnemer ingelogd zijn met de leden-login. Indien Opdrachtnemer geen lid is van (één van) beide organisaties, maar wel een NIWO-vergunninghouder in het beroepsgoederenvervoer is, kan de Opdrachtnemer het rapport opvragen door een mail te sturen naar kostenontwikkelingen@tln.nl of de website van Evofenedex te bezoeken.

Hoofdstuk 3. Een solide basis

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'een solide basis' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.1 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

3.1 Basis eisen dienstverlening

EIS 33	Opdrachtnemer dient alle kalenderdagen 24/7 per kalenderjaar de dienst, dan wel de dienstverlening te kunnen leveren. Ook op zon- en feestdagen, mits niet in strijd met wet- en regelgeving.
EIS 34	Opdrachtnemer dient een zending op alle adressen binnen de Nederlandse landsgrenzen op te halen en te bezorgen. Dit geldt niet voor de overzeese gemeenten van het Caribische gebied; Bonaire, St. Eustatius en Saba. Opdrachtnemer dient daarnaast voor repeterend geconditioneerd vervoer locaties in België op te halen en te bezorgen. Voor zendingen van of naar de Waddeneilanden geldt dat deze op offertebasis worden afgenomen. Indien de lokale wegen het niet toelaten om hier met gepast transport te komen wordt een alternatief met de Opdrachtgever afgestemd.
EIS 35	Opdrachtnemer dient zendingen te accepteren die op verschillende wijze worden verpakt/aangeboden.
EIS 36	De Opdrachtgever bepaalt in welke productgroep de aangeboden zending hoort. Opdrachtnemer brengt het daarvoor geldende tarief in rekening. Indien hierover onduidelijkheid bestaat, kan alleen van productgroep worden gewisseld na overleg en met toestemming van de Opdrachtgever. Deze toestemming wordt schriftelijk vastgelegd in de elektronische bestelomgeving. Uitvoeren van de order in een andere productgroep zonder overleg vooraf betekent dat de order wordt gefactureerd zoals besteld.
EIS 37	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het personeel en de eventuele onderaannemers, hulppersonen en/of derden welke werkzaamheden in kader van deze opdracht uitvoeren zich kunnen legitimeren en een representatieve uitstraling hebben. Onder representatieve uitstraling verstaat de Opdrachtgever in ieder geval, nette, schone (bedrijfs-)kleding voorzien van het logo van de Opdrachtnemer. Ook de voertuigen dienen herkenbaar (gerelateerd aan de Opdrachtnemer) te zijn door middel van bijvoorbeeld bedrijfslogo's. Tevens dient dit personeel de Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift.
EIS 38	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zowel zijn personeel als eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden zichzelf visueel herkenbaar kan maken als uitvoerder van de opdracht van Opdrachtnemer.
EIS 39	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien het door hem tewerkgestelde personeel (incl. Onderaannemers, hulppersonen en/of derden) zich voor de uitvoering van de werkzaamheden zich fysiek moet begeven in niet publiektoegankelijke ruimtes van een pand of niet publiek toegankelijk terrein van de Opdrachtgever, deze medewerker 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.
EIS 40	Het personeel van Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden moet een VOGnp hebben. Deze mag niet ouder zijn dan maximaal 2 jaar vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

	Opdrachtgever behoudt zich het recht de aanwezigheid van de VOGnp in de personeelsdossiers door een onafhankelijk onderzoeksbureau te laten controleren. Wanneer het ontbreken van een VOGnp wordt geconstateerd, wordt de betreffende medewerker toegang tot niet openbaar toegankelijke ruimtes van de Opdrachtgever onmiddellijk ontzegd tot het moment dat een geldige VOGnp wordt overlegd.
EIS 41	In geval de Opdrachtgever gegronde reden heeft personeel de toegang tot de locatie te weigeren omdat deze bijvoorbeeld niet voldoet aan alle eisen uit deze aanbesteding, zal Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever terstond de medewerker(s) vervangen.
EIS 42	Opdrachtnemer stelt na gunning een plan van aanpak op waaruit blijkt hoe Opdrachtnemer zorgt voor de juiste representatieve uitstraling en visuele herkenbaarheid bij zowel eigen personeel als Onderaannemers, hulppersonen en/of derden. Deze wordt tijdens de inwerk- en implementatieperiode, en niet later dan 1 maand voor de daadwerkelijke dienstverlening, verstuurd naar de categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring.
EIS 43	Opdrachtnemer stelt de hulpmiddelen die nodig zijn voor de verzending en het transport van alle producten (verrijdbare transportmiddelen zoals pompwagen, rolcontainers etc.) gratis dan wel in bruikleen zonder bijkomende kosten ter beschikking aan de Opdrachtgever. Deze hulpmiddelen dienen herkenbaar en herleidbaar te zijn tot de Opdrachtnemer. Tenzij anders omschreven.
EIS 44	Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen voor de belading. Dit geldt ook wanneer de belading door een derde dan wel door of namens Opdrachtgever is verricht. Indien een voertuig het wettelijk maximum overschrijdt is Opdrachtnemer verplicht om (deels-) af te (laten) laden om binnen de wettelijke grenzen te komen. Zulks valt te allen tijde onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, inclusief eventuele schade die hiervan het gevolg is.
EIS 45	Opdrachtnemer neemt veiligheidsmaatregelen in acht, hiertoe wordt onder meer gerekend dat het voertuig afsluitbaar dient te zijn en toegang voor onbevoegden niet mogelijk is. Daarnaast dient Opdrachtnemer bij overnacht-, rij- en rustmomenten uitsluitend te parkeren op beveiligde parkeerplaatsen.
EIS 46	Opdrachtnemer is verplicht om in geval van technisch mankement, uitval van het voertuig of personeel, tijdens de uitvoering van de Afroep voor gelijkwaardig vervangend vervoer en/of personeel te zorgen. Tevens dient de Opdrachtgever hier binnen twee uur over geïnformeerd te worden.
EIS 47	De ontvanger dient per e-mail een track and trace bericht te ontvangen met de geplande aankomsttijd en datum. Een automatisch (no reply) bericht moet worden verstuurd wanneer er vertraging optreedt en wanneer er geleverd is.
EIS 48	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat orders, afhankelijk van de verschillende Deelnemende diensten aan deze aanbesteding, aangekondigd en aangeleverd kunnen worden via verschillende aanleverprocedures en accepteert kosteloos minimaal de aankondiging/aanlevering middels het papieren orderformulier, e-mail en/of (via een koppeling naar) de elektronische bestelomgeving, of via een ander daar toe aangewezen centraal inkoopstelsel door een gemandateerd persoon per Deelnemende dienst.
EIS 49	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de Diensten in goede technische staat verkerende en deugdelijke vervoersmiddelen en Hulpmiddelen te gebruiken welke geschikt zijn om aan de Opdracht te voldoen conform de daaraan in het Beschrijvend document gestelde eisen.

3.2 Implementatie dienstverlening

Om een soepele overgang te organiseren naar de nieuwe Raamovereenkomst wordt een implementatie- en inwerkperiode gehanteerd. Tijdens deze periode worden alle werkzaamheden uitgevoerd die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. De werkzaamheden omvatten o.a.:

- Afstemming over werkwijzen, procedures en processen. Deels algemeen en deels specifiek voor de Deelnemende diensten met een unieke/specifieke situatie voor iedere Deelnemende dienst. Dit kan middels algemene bijeenkomsten, 'roadshows' langs alle Deelnemende diensten en/of gerichte implementatie overleggen;
- Het inrichten van de elektronische bestelomgeving en het informeren/instrueren van de Deelnemende diensten over het gebruik hiervan;
- Het realiseren van een geautomatiseerde koppeling tussen de elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer en het nieuwe Transport Management Systeem van de IPKD en het Instituut Fysieke Veiligheid. Deze koppelingen dienen bij aanvang van de dienstverlening gereed te zijn;
- Het inwerken van medewerkers voor de transportdienstverlening. Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen meerijden met de huidige leverancier om bekendheid te krijgen met de bestaande routes en specifieke aandachtspunten/instructies die op locaties van toepassing zijn

Koppeling TMS IPKD

In 2021 neemt de IPKD een nieuw Transport Management Systeem (TMS) in gebruik. Dit betreft het standaard TMS van MendriX. De implementatie van het TMS binnen de IPKD loopt parallel aan deze aanbesteding en de implementatie van de Raamovereenkomst. Het streven is om gelijktijdig met de ingang van de Raamovereenkomst de livegang van het TMS te organiseren. Op die manier kan Opdrachtnemer haar elektronische bestelomgeving direct koppelen met het nieuwe TMS en wordt voorkomen dat voor een korte periode een koppeling moet worden gerealiseerd met het huidige systeem van IPKD of een handmatige werkwijze voor het doorzetten van orders moet worden gehanteerd. Zie voor een beschrijving van de koppeling bijlage A.

De implementatieperiode start direct na de definitieve gunning. De implementatie wordt op projectmatige werkwijze uitgevoerd. In het implementatieplan dat onderdeel is van de inschrijving zet Opdrachtnemer het plan van aanpak voor het projectmatig uitvoeren van de implementatieactiviteiten uiteen. Opdrachtnemer wijst een implementatieverantwoordelijke (projectmanager/implementatiemanager) aan die voldoende mandaat heeft om namens Opdrachtnemer het implementatietraject aan te sturen. Het plan en de planning worden in afstemming met Opdrachtgever vastgesteld.

Er wordt een gezamenlijk implementatieteam ingericht bestaande uit in ieder geval de implementatieverantwoordelijke van Opdrachtnemer, eventueel andere deelnemers namens Opdrachtnemer, een afvaardiging van de categorie Logistiek en een afvaardiging van de IPKD. Namens de categorie is de Categoriemanager Logistiek eindverantwoordelijk voor de implementatie. De Categoriemanager kan ervoor kiezen een implementatiemanager aan te wijzen die namens de categorie de regie voert.

Koppeling ordersysteem en Transport Management System IPKD

Een belangrijk onderdeel van de implementatie is het realiseren van een geautomatiseerde koppeling tussen het ordersysteem van Opdrachtnemer en het TMS van de IPKD. Deze geautomatiseerde koppeling is essentieel voor de uitvoering van de dienstverlening en dient dan ook bij de start van de dienstverlening gereed te zijn. Opdrachtnemer wordt geacht zich te committeren aan het realiseren van de koppeling binnen de gestelde deadline. Daartoe zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de benodigde (IT-)professionals in voldoende mate beschikbaar zijn bij de aanvang van en gedurende de implementatieperiode. Opdrachtnemer dient regie te voeren over de werkzaamheden die door/namens Opdrachtnemer worden uitgevoerd t.b.v. de koppeling. Bij voorkeur wordt de regie gevoerd vanuit de door Opdrachtnemer aangewezen implementatieverantwoordelijke.

Implementatie Deelnemende diensten

Tevens is er per Deelnemende dienst een contactpersoon beschikbaar voor afstemming over implementatieactiviteiten per Deelnemende dienst. Dit kunnen hoofden postkamers, facilitaire managers, contractmanagers, inkopers of anderszins zijn. Bij grote verzenders geldt vaak dat er iemand dedicated is aangewezen en de Opdrachtnemer hier ook concrete afspraken mee maakt. Voor kleinere verzenders met basis/standaardbehoefte kan voornamelijk middels algemene bijeenkomsten worden voorzien in de grootste informatiebehoefte.

Het is aan te raden om te werken met een standaard checklist met de zaken die per Deelnemende dienst in orde moeten worden gemaakt. Deze checklist kan direct bij aanvang van de implementatieperiode worden verstrekt aan de diverse Deelnemende diensten.

De Categoriemanager Logistiek besluit over decharge van het implementatieproject na afronding van de implementatieactiviteiten.

Implementatie Catalogus Platform

De implementatie van het catalogus platform is apart omschreven in paragraaf 5.3.2 van dit document. Daarnaast is hierover meer informatie opgenomen in bijlage D Catalogus Platform Elektronisch bestellen en factureren (EBF).

EIS 50	De Inschrijver accepteert de werkwijze t.a.v. de implementatie zoals in deze paragraaf is beschreven.
EIS 51	Opdrachtgever en de Deelnemende diensten moeten direct na afronding van de implementatiefase volledig beroep kunnen doen op de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Dit betekent ook dat de koppelingen met het TMS van de IPKD en het Instituut Fysieke Veiligheid op dat moment gereed is.
EIS 52	Eventuele kosten verbonden aan de inwerk- en implementatieperiode worden gedragen door de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor de kosten die Opdrachtnemer maakt t.b.v. het realiseren van de koppeling met Instituut Fysieke Veiligheid en het TMS van de IPKD.
EIS 53	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en verleent volledige medewerking aan de implementatieperiode. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatieproces worden aangebracht die invloed hebben op Opdrachtnemer. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
EIS 54	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk twee weken voor de start van de daadwerkelijke dienstverlening voor een nadere uitleg en toelichting op het gebruik van zijn elektronische bestelomgeving in een of meerdere door Opdrachtnemer georganiseerde centrale bijeenkomsten.
EIS 55	Gedurende de implementatieperiode is het voor Opdrachtgever van belang dat hij snel met een inhoudelijk, kundig en beslissingsbevoegde medewerker van de Opdrachtnemer kan overleggen en de overgang naar de nieuwe contractsituatie kan inregelen. Het wisselen van gesprekspartners kan daarbij zeer hinderlijk zijn. Opdrachtnemer benoemt een vaste implementatiemanager met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatiewerkzaamheden verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan.
EIS 56	Opdrachtnemer neemt op verzoek van de IPKD deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling met het TMS te evalueren. Zo ook voor de koppeling met het Instituut Fysieke Veiligheid als dit gewenst is. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.

3.3 Communicatie(structuur)

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomsten wordt het contractbeheer en het contractmanagement op de Raamovereenkomsten uitgevoerd door categoriemanagement Logistiek. Contract- en leveranciersmanagement richten zich op de communicatie over respectievelijk het ontsluiten van alle benodigde informatie over de contracten en de contractpartijen.

Categoriemanagement Logistiek onderhoudt de contacten met alle Deelnemende diensten, adviseert hen, regisseert de implementatie, acteert als interne helpdesk en initieert verbeteringen in de procesvoering. Daarnaast fungeert categoriemanagement Logistiek als een intermediair tussen de Opdrachtnemer(s) en Deelnemende diensten.

De contractmanager is primair het in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Raamovereenkomsten. De organisatie van het beheer komt tot uiting in de verplichtingen die zijn opgenomen in de Raamovereenkomsten.

EIS 57 Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaand overlegstructuur.

Overleg	Onderwerpen	Minimale Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Strategisch niveau	- Contract compliance. - Kwaliteit, integriteit en klant tevredenheid. - Innovatie en strategische ontwikkelingen. - Duurzaamheid (incl. Social Return) - Management informatie.	1 x per jaar	Account manager / Directie lid	Categorie management Logistiek
Tactisch niveau	- Omzet en prestaties Opdrachtnemer - Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening - Management informatie - KPI rapportages - Risico's	4 x per jaar	Account manager	Categorie management Logistiek
Operationeel niveau	- Operationele onderwerpen en knelpunten.	Op afroep	Point of Contact Opdrachtnemer	Point of Contact Deelnemende dienst

EIS 58 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen 10 werkdagen (nadat een overleg heeft plaatsgevonden) de verslaglegging is gedeeld met categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijk afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag. Uiterlijk 5 werkdagen voor een overleg worden in afstemming met de Opdrachtgever de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer.

EIS 59 Indien er naar mening van de Opdrachtgever aanleiding bestaat om vaker een overleg op tactisch dan wel strategisch niveau te laten plaatsvinden, dient de Opdrachtnemer daar kosteloos aan mee te werken. Daarbij valt te denken aan verstoringen in de dienstverlening / escalaties etc.

EIS 60 Opdrachtnemer benoemt een vast contactpersoon (accountmanager) die het contact onderhoudt met categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende diensten en die bevoegd is om bindende afspraken te maken. Opdrachtnemer benoemt tevens een tweede contractpersoon die fungeert als achtervanger van de vaste contactpersoon (bijvoorbeeld bij ziekte, verlof of drukte). De vervanging van een contactpersoon van Opdrachtnemer moet op verzoek van Opdrachtgever mogelijk zijn.

EIS 61	Opdrachtnemer zal categoriemanagement Logistiek direct rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst(en).
EIS 62	Opdrachtnemer neemt in tijden van oplopende spanningen en bij calamiteiten onverwijld deel aan overleg op strategisch, tactisch, leidinggevend en/of managementniveau op die momenten dat dit door Opdrachtgever nodig wordt geacht.
EIS 63	Opdrachtnemer werkt mee aan verzoeken van categoriemanagement Logistiek ten behoeve van diverse communicatie uitingen. Bijvoorbeeld input voor de website, kennisplatform en / of nieuwsbrief.
EIS 64	Opdrachtnemer beschikt over een social media-protocol waarin duidelijke regels worden geformuleerd over hoe wordt omgegaan met (negatieve) berichtgeving op social media.

3.4 Planning en ondersteuning (regiefunctie)

In voorkomend geval moet de Opdrachtgever terug kunnen vallen op de elektronische bestelomgeving van de Opdrachtnemer voor hulp en ondersteuning. Bijvoorbeeld het stellen van vragen, het melden van operationele orders etc. Hiervoor zijn de volgende eisen opgesteld:

EIS 65	Deelnemende diensten kunnen eventuele vragen met betrekking tot de elektronische bestelomgeving telefonisch en via elektronische weg (middels het bestelsysteem, e-mail en/of (toekomstige) app.) bij de helpdesk van Opdrachtnemer indienen. Een integrale rapportage hiervan wordt 5 werkdagen voor elk kwartaalgesprek aan categoriemanagement Logistiek toegezonden. Ook Deelnemende diensten kunnen op aanvraag de beschikking krijgen over deze, voor hen specifiek gemaakte rapportages.
EIS 66	Bij het geven van opdrachten buiten de reguliere kantoortijden (08.00 uur – 18.00 uur) in de systemen, wordt dit afgestemd tussen de Piketplanner van Opdrachtgever met de Piketplanner van Opdrachtnemer, waarvan de opdrachten tevens direct in het systeem worden geregistreerd en gekoppeld. Dit geldt met name bij maatwerk en ad hoc situaties. Medewerkers van de planning / ondersteuning beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
EIS 67	Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk na constatering van ernstige incidenten of calamiteiten (met politieke- of media-aandacht of met een grote impact op de overkomstzekerheid van transporten) aan betreffende Deelnemende dienst en aan categoriemanagement Logistiek.
EIS 68	Vragen over lopende of binnen 24 uur komende ritten en storingen moeten binnen een uur worden opgepakt. Alle (overige) gestelde vragen (zowel telefonisch als via mail of (toekomstige) app) worden binnen één werkdag door Opdrachtnemer beantwoord en inhoudelijk teruggekoppeld aan de vraagsteller. Volledige afhandeling van vragen vindt plaats binnen 5 werkdagen.
EIS 69	Opdrachtnemer heeft voor de Opdrachtgever en haar Deelnemende diensten één centraal uniek en gratis telefoonnummer.

3.5 Helpdesk, klachten en escalatieproces

EIS 70	Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie en zorgt voor beschikbaarheid en bereikbaarheid op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 8.00 uur en 18.00 uur, waar in ieder geval per e-mail en telefoon en mogelijk per (toekomstige) app vragen en/of klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vraag en/of klachten wordt zorggedragen.
EIS 71	Opdrachtnemer registreert digitaal en bevestigt ontvangen vragen en klachten per ommegaande. Alle gemelde vragen en klachten worden binnen één werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen en binnen 24 uur inhoudelijk teruggekoppeld aan de melder van de vraag of klacht. Onder inhoudelijke terugkoppeling wordt een vraag- of klacht-specifiek antwoord verstaan. Een algemeen, standaard antwoord is niet voldoende. Volledige afhandeling van vragen en klachten vindt plaats binnen 5 werkdagen na eerste ontvangst van de klacht.
EIS 72	Opdrachtnemer stelt na gunning een vraag- en klachtenprotocol op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij vragen en klachten. Het vraag- en klachtenprotocol wordt gedeeld aan de categorie Logistiek ter goedkeuring en wordt onderdeel van de overeenkomst. Het vraag- en klachtenprotocol bevat in ieder geval: • een beschrijving van het probleem of de klacht; • een rubricering in het soort klacht; • de datum van constatering; • een schatting van de oplossingstijd van de klacht; • de voorgenomen oplossing van de klacht; • de geschatte consequenties van de klacht; • de invloed op de levertijden. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt tijdens het strategisch overleg besproken met categoriemanagement Logistiek.
EIS 73	Opdrachtnemer stelt na gunning een conceptprotocol incidenten en escalatie op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij grote calamiteiten en incidenten (met politieke- of media-aandacht). Het conceptprotocol incidenten en escalatie wordt ter goedkeuring gestuurd naar de categorie Logistiek.

3.6 (Informatie)beveiliging kaders

Opdrachtgever hecht er veel waarde aan dat haar informatie blijvend goed beveiligd is. De Deelnemende diensten verwerken onder ander fiscale, financiële en persoonsgevoelige gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van de betrokken partijen een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt.

Bij het betrekken van diensten en producten uit de markt zal een deel van de bovengenoemde verantwoordelijkheden ingevuld worden door de Opdrachtnemer en diens Onderaannemers, hulppersonen en/of derden. In die gevallen waarbij sprake is van elektronisch dataverkeer tussen Opdrachtgever (Deelnemende dienst) en Opdrachtnemer geldt een aanvullende verplichting in het kader van de informatiebeveiliging. Dit is uitgewerkt in onderstaande eisen.

EIS 74	Opdrachtnemer moet zich bij werkzaamheden die voor Opdrachtgever worden uitgevoerd, conformeren aan de wettelijke beveiligingsnormen en de door Opdrachtgever en haar Deelnemende diensten gehanteerde beveiligingsvoorschriften en -procedures.
--------	--

EIS 75	In die gevallen waarbij sprake is van elektronisch dataverkeer tussen Opdrachtgever (Deelnemende dienst) en Opdrachtnemer geldt een aanvullende verplichting in het kader van de informatiebeveiliging. De overheid heeft zich verplicht om aan NEN/ISO27001 en NEN/ISO27002 te voldoen. Het College Standaardisatie heeft deze voorschriften opgenomen in de lijst met verplichte standaarden voor de publieke sector, volgens het comply or explain principe. De Inschrijver dient te voldoen aan het informatiebeveiligingsniveau norm ISO/IEC 27001 en 27002 (of diens opvolger) of gelijkwaardig. Wanneer een Inschrijver een inschrijving doet waarbij ze een beroep doet op een gelijkwaardige norm dan dient de Inschrijver op voorhand aan te tonen waaruit deze gelijkwaardigheid blijkt.
EIS 76	Deze norm van informatiebeveiligingsniveau dient toegepast en aantoonbaar nageleefd te worden door de onderdelen van Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren voor Opdrachtgever, ten aanzien van de objecten en de gegevens die voor Opdrachtgever beheerd worden, door de medewerkers die voor Opdrachtgever worden ingezet en in de procedures die voor Opdrachtgever van kracht zijn. Dit betekent ten minste het volgende: • Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks, bij grote wijzigingen of actuele interne en externe ontwikkelingen en risico's, de beveiligingsrisico's ten aanzien van haar bedrijfsvoering en de door haar geleverde diensten te inventariseren en analyseren. Opdrachtnemer dient op basis hiervan toereikende beheermaatregelen te definiëren, implementeren en periodiek te evalueren. • Bij het bepalen van risico's en het nemen van toereikende maatregelen dienen de eisen die Opdrachtgever stelt aan de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van informatie als input te worden meegenomen, onverminderd de verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer om zwaardere maatregelen te nemen indien zij zulks op basis van haar positie als professioneel Opdrachtnemer nodig acht.
EIS 77	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving op het gebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en meer in het bijzonder aan de wetgeving met betrekking tot de meldplicht datalekken. De Opdrachtnemer rapporteert binnen 48 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens aan Opdrachtgever. Bijvoorbeeld als er sprake is van inbreuk (hack / virus / malware / ransomware) of een mogelijk risico van datamanipulatie of -corruptie. Deze worden in een rapportage opgenomen en gestuurd aan categoriemanagement Logistiek. <i>NB. conform wetgeving dient door de Deelnemende dienst (niet door de Opdrachtnemer) binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.</i>
EIS 78	Opdrachtnemer werkt volledig mee, en zet zich in voor het opstellen van een Privacy Impact Assessment (PIA) geïnitieerd door Opdrachtgever.
EIS 79	Opdrachtgever kan te allen tijde een controle (laten) uitvoeren en controleren of alle aspecten van de Dienstverlening conform afspraak wordt uitgevoerd. Hieraan verleent Opdrachtnemer te allen tijde en zonder voorbehouden volledige medewerking. Inschrijver geeft de door Opdrachtgever aangewezen personen alle informatie en inlichtingen die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle. Ter controle van de uitvoering van de afspraken en de werkzaamheden kan Opdrachtgever gebruik maken van diverse instrumenten. Hieronder wordt onder andere verstaan: - schaduwboekingen bij andere dienstverleners of daarin gespecialiseerde ondernemingen; - steekproeven; - audits door auditors van het Rijk of door deze aangewezen derde partijen. Opdrachtnemer geeft bij een dergelijke audit binnen vijf werkdagen inzage in alle relevante informatie en systemen.

EIS 80	Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden, tot de door Opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en –programmatuur en/of opgeslagen databestanden. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig aanmaken van back ups van de in zijn elektronische bestelomgeving actuele opgeslagen gegevens. Gegevens dienen tot 7 jaar na afloop van de Raamovereenkomst opvraagbaar te zijn door Deelnemende diensten.
--------	---

Hoofdstuk 4. Kracht door eenvoud

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'kracht door eenvoud' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.2 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

4.1. Algemene kwaliteitseisen binnenlandse Koeriers- en Transportdiensten

EIS 81	Opdrachtnemer zal daar waar gevraagd assisteren bij het vervoer klaarmaken en het delen van kennis over de ADR aan de Deelnemende diensten.
EIS 82	Gevaarlijke stoffen die vervoerd moeten worden conform het Reglement Gevaarlijke Stoffen en het ADR voor oa laboratoriummonsters kunnen onder andere vallen onder klassen 2, 3, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 8 of 9. Een aantal voorbeelden van gebruikte UN nummers zijn: UN3077, UN3267, UN2927, UN3487, UN1987, UN1202 klasse 3.
EIS 83	Het laden en lossen van de goederen alsmede het vervoer van de goederen dient te gebeuren door daartoe bekwaam en bevoegd personeel. Dit geldt ook voor bijzonder vervoer zoals ADR-vervoer. De aanvaarding van de goederen geschiedt onder verantwoordelijkheid van de chauffeur van de Opdrachtnemer.
EIS 84	Opdrachtnemer beschikt over een opslagcapaciteit om in voorkomende gevallen de zendingen in een geschikte afgesloten en beveiligde ruimte op te slaan, waarbij eventuele speciale benodigde condities in acht worden genomen. Zo dient de opslagcapaciteit uitgerust te zijn met de volgende conditioneringsketens: - Gekoeld: +2 tot +8 graden Celsius. - Bevroren: -10 tot -18 graden Celsius. - Diepgevroren: -18 en lager De condities zijn nodig voor het tijdelijk opslaan van bijvoorbeeld monsters. Goederen/producten/stoffen die werkelijk bevroren moeten blijven dienen in een speciale vriescel opgeslagen te worden. De ruimte dient droog, vorstvrij (met uitzondering van de vriescel) en beveiligd te zijn m.b.v. een alarmering en een alarmopvolging.
EIS 85	Het voertuig van Opdrachtnemer is in staat goederen (waaronder laboratoriummonsters) geconditioneerd, bijvoorbeeld gekoeld of ingevroren te vervoeren. Hierbij dienen dezelfde conditioneringsketens als geëist bij de opslag, uitgevoerd te kunnen worden. Deelnemende dienst geeft de specifieke temperaturen door. Opdrachtnemer moet deze diverse opgegeven specifieke temperaturen tijdens het vervoer kunnen garanderen.
EIS 86	Zowel bij vervoer als bij opslag dient de temperatuur gecontroleerd te worden. Opdrachtnemer dient hiervoor een adequaat controlesysteem te hebben, waarbij de Deelnemende dienst op willekeurig tijdstip op verzoek de temperatuur in hele graden nauwkeurig kan opvragen.
EIS 87	Opdrachtgever dient tijdens het vervoer van de zending de planning / chauffeur in voorkomende gevallen nadere aanwijzingen te kunnen geven omtrent het vervoer en de aflevering van de goederen. Communicatie met de planning / chauffeur tijdens het vervoer dient te allen tijde mogelijk te zijn. Kleine aanpassingen die de kern van de rit niet veranderen worden tegen de reeds afgesproken prijs afgenomen. Andere aanpassingen mogen met een meer- of minderprijs worden uitgevoerd na afstemming met de Deelnemende dienst (verzender). Deze verandering wordt geregistreerd in de elektronische bestelomgeving door Opdrachtnemer.

EIS 88	Opdrachtnemer zal de vrachtbrief digitaal real time en/of fysiek binnen 48 uur retour sturen naar de aangewezen contactpersoon van de Deelnemende dienst. Het is aan Deelnemende dienst om te bepalen of zij dit digitaal en/of fysiek willen. Op wens van een Deelnemende dienst kan de vrachtbrief ook op afstand ondertekend worden bij bijvoorbeeld onbemenste locaties. Bij fysiek retourneren kan Opdrachtnemer gebruik maken van reguliere verzending. Dit kan tijdens de implementatie worden afgesproken.
EIS 89	Ter zake van de te vervoeren zendingen wordt door de Deelnemende dienst, vrachtbrieven aangeleverd voor de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de ondertekening van de vrachtbrief door afzender, de chauffeur van de zending en de ontvanger van de zending. Op de vrachtbrief dienen de volgende aanduidingen te worden vermeld: 1. de naam van de Deelnemende dienst; 2. de naam van de afzender; 3. Referentie- en/of ordernummer van de Deelnemende dienst; 4. de ter vervoer ontvangen zending inclusief aantal stuks collo en indien bekend ook het gewicht; 5. de plaats waar de Opdrachtnemer de zending ter vervoer heeft ontvangen; 6. de naam van de geadresseerde organisatie (alleen indien gewenst door de afzender); 7. de naam van de geadresseerde persoon (alleen indien gewenst door de afzender); 8. de naam van de Opdrachtnemer; 9. in geval van gevaarlijke stoffen: een opsomming van deze stoffen; 10. bij ontvangst van de zending: de naam van de ontvanger (in blokletters) en de handtekening van de ontvanger; 11. uiterste aflevertijd; 12. eventuele bijzonderheden. De onder sub 1 t/m 6, 8, 9 en 11 vermelde gegevens worden verstrekt door de Deelnemende dienst. Opdrachtnemer is gehouden voor de afgifte van de vrachtbrief aan de Deelnemende dienst, te onderzoeken of de daarop vermelde gegevens nauwkeurig en volledig zijn.
EIS 90	Opdrachtnemer zal een zending slechts eerst na telefonisch overleg met en na instemming van de Deelnemende dienst (afzender) retour zenden. De Opdrachtnemer zal een nieuwe order (of aanvulling) aanmaken voor de retourzending waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd.
EIS 91	Opdrachtnemer dient op verzoek van de Deelnemende dienst de zending persoonlijk te overhandigen aan een specifiek persoon via ID controle. Voor deze handeling kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
EIS 92	Voor zendingen van en naar Schiphol kan een locatie zich achter de Nederlandse landsgrens bevinden, in de zin van achter de douane. Voor deze zendingen dient voldaan te worden aan het toelatingsbeleid zoals door de luchthaven wordt gehanteerd. Voor Schiphol betekent dit dat in te zetten personeel van Opdrachtnemer dient te beschikken over een Schipholpas van de luchthaven en dient te voldoen aan alle toegangseisen die de luchthaven stelt. De Opdrachtnemer toont na inschrijving aan dat deze toelating is afgegeven of aangevraagd voor 5 personen door middel van geanonimiseerde kopietjes van de passen of de aanvragen. Deze documentatie dient alleen door de winnende Inschrijver na gunning te worden aangeleverd aan categoriemanagement Logistiek.
EIS 93	Indien de uit te voeren dienstverlening vertraging dreigt te ondervinden van naar schatting meer dan 15 minuten, zal Opdrachtnemer de betreffende Deelnemende dienst hiervan binnen 1 uur, en anders zo spoedig mogelijk telefonisch op de hoogte

	stellen, eventuele vervolgacties afstemmen en achteraf schriftelijk per e-mail een bevestiging sturen. Hierbij wordt melding gemaakt van de oorzaak van de vertraging alsmede de door Opdrachtnemer genomen of te nemen maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Tevens zullen de consequenties van de vertraging worden vermeld. Instemming door Deelnemende dienst laat recht op schadevergoeding van Opdrachtnemer onverlet.
EIS 94	Het is op elk moment mogelijk om een zending te annuleren. Indien dit gedurende de uitvoering (vanaf het moment dat de voorrijtijd start) plaatsvindt, mag de rit alsnog gefactureerd worden. Indien hiervoor in de plaats een nieuwe (aangepaste) opdracht wordt verstrekt, mag deze ook gefactureerd worden.
EIS 95	Het uitvoeren van de order, ofwel het vervoeren van de zending, houdt in dat Opdrachtnemer de zending en voorwaarden waaronder deze is geplaatst, accepteert. Het is als gevolg hiervan niet mogelijk om achteraf de voorwaarden inclusief prijs van het product te wijzigen. Indien Opdrachtnemer bij aankomst op locatie constateert dat de zending niet aan de voorwaarden voldoet (bijv. te zwaar, afwijkend volume enz.) dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de Deelnemende dienst die de order heeft verstrekt. Deelnemende dienst besluit of de zending alsnog moet worden vervoerd. Indien dit tegen afwijkend tarief plaats moet vinden wordt dit afgestemd tussen Deelnemende dienst en Opdrachtnemer en na goedkeuring in de elektronische bestelomgeving vastgelegd. Wanneer besloten wordt de zending niet te laten vervoeren mag de Opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengen gelijk aan de verstrekte opdracht (kortom gekoppeld aan product).

4.2. Specifieke eisen binnenlandse Koeriersdiensten

Onderstaande eisen gelden enkel voor perceel 1 Koeriersdiensten

EIS 96	Opdrachtnemer zal conform het servicekader zoals beschreven in het Beschrijvend document de door de Deelnemende diensten aangeboden zendingen collecteren, distribueren en bezorgen.
EIS 97	In geval van een retourzending wordt in beginsel een zending uiterlijk de volgende dag voor 17.00 uur retour gebracht tegen het tarief van productgroep 1 (bezorging volgende dag voor 17.00u). Afwijkingen hierop kunnen alleen voorkomen indien vooraf overeengekomen met Deelnemende dienst en vastgelegd in de bestelomgeving.
EIS 98	Bij een combinatierit (productgroep 4) geldt per individuele zending binnen de combinatie dezelfde maximale volume- en gewichtscriteria als voor losse ritten. Het totale gewicht van alle zendingen binnen de combinatierit mag maximaal 250 kg tegelijk zijn. Het totale volume van de zending mag niet meer zijn dan 1,5 m ³ .
EIS 99	Opdrachtnemer garandeert voor spoedritten en combinatieritten dat een zending binnen 45 minuten kan worden opgehaald vanaf het tijdstip waarop de opdracht is geplaatst, ongeacht het adres en het tijdstip (met uitzondering van plaatsen die alleen over water te bereiken zijn). Indien zendingen zo snel mogelijk moeten worden opgehaald, heeft Opdrachtnemer hier dus maximaal 45 minuten de tijd voor. Indien zendingen vooraf aangekondigd worden, dient Opdrachtnemer op het specifiek aangegeven tijdstip de zending op te halen (er is dan geen aanrijtijd van toepassing).

4.3 Specifieke eisen binnenlandse Transportdiensten

Onderstaande eisen gelden enkel voor perceel 2 Transportdiensten

EIS 100	Opdrachtnemer zal conform het servicekader zoals beschreven in het Beschrijvend document de door de Deelnemende diensten aangeboden zendingen collecteren, distribueren en bezorgen.															
EIS 101	In geval van een retourzending wordt in beginsel een zending uiterlijk de volgende dag voor 18.00 uur retour gebracht tegen het tarief van productgroep 1 (incidenteel transport). Afwijkingen hierop kunnen alleen voorkomen indien vooraf overeengekomen met Deelnemende dienst en vastgelegd in de bestelomgeving.															
EIS 102	Opdrachtnemer garandeert de bezorging van de goederen conform de werkwijze en mogelijk transportschema van de Deelnemende dienst.															
EIS 103	Het wijzigen van een transportschema of het toevoegen van transportschema's geschiedt uitsluitend met schriftelijke instemming van de betreffende Deelnemende dienst. De opzegtermijn voor het stoppen van repeterende transporten (productgroep 4) is twee maanden. De termijn voor wijzigingen is één maand.															
EIS 104	Collo zwaarder dan 25 kilo moeten met behulp van een pompwagen en /of assistentie door Opdrachtnemer (zelfstandig) zonder hulp van medewerkers van Deelnemende diensten geladen en gelost kunnen worden.															
EIS 105	De laatste 2 maanden van de Raamovereenkomst worden gekenmerkt als een overgangsperiode. Hierin staat het Opdrachtgever vrij volumes over te brengen van een latende naar een verkrijgende Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zet zich proactief in om een succesvolle overgangsperiode naar de verkrijgende Opdrachtnemer in stand te brengen. Opdrachtnemer is in ieder geval bereid draaiboeken en andere kennisdocumenten te delen en de verkrijgende nieuwe Opdrachtnemer op verzoek mee te laten rijden en kijken met de dienstverlening.															
EIS 106	Incidenteel dient Opdrachtnemer een opdracht te kunnen uitvoeren waar speciale vergunning voor vereist zijn. De hoogte in Nederland is een maximale hoogte van 4,00m boven het asfalt. Opdrachtnemer (en evt in te zetten Onderaannemers, hulppersonen en/of derden) dient te beschikken over een speciale (jaar)vergunning van de RDW waarbij zij ontheffing heeft verkregen tot max. 4,25 m. Voor de breedte dient Opdrachtnemer een ontheffing te hebben via een speciale (jaar)vergunning van de RDW, tot max. 3,50 m.															
EIS 107	Opdrachtnemer voert de diensten van productgroep 5 waar nodig met "autokranen" die nodig kunnen zijn voor het laden en lossen van diverse objecten. Dit zijn objecten zoals het markeerwerk, waarbij de kraan moet voldoen aan de categorie 27 t/m 33 tm. Voor bijzondere objecten (bijv. vaartuigen uit het water tillen), geldt dat de kraan moet voldoen aan de categorie 58 t/m 65 tm.															
EIS 108	Opdrachtnemer kan transport volgens onderstaande maximale lengte, breedte, hoogte en laadvermogen vervoeren: <table><tr><td></td><td>Bakwagen kort</td><td>Bakwagen lang¹⁾</td><td>(Semi)dieplader</td><td>Vaartuig-transport</td></tr><tr><td>Lengte laadvloer</td><td>6 m</td><td>12 m</td><td>12 m</td><td>12 m</td></tr><tr><td>Laadvermogen</td><td>8 ton</td><td>25 ton</td><td>25 ton</td><td>25 ton</td></tr></table>		Bakwagen kort	Bakwagen lang¹⁾	(Semi)dieplader	Vaartuig-transport	Lengte laadvloer	6 m	12 m	12 m	12 m	Laadvermogen	8 ton	25 ton	25 ton	25 ton
	Bakwagen kort	Bakwagen lang¹⁾	(Semi)dieplader	Vaartuig-transport												
Lengte laadvloer	6 m	12 m	12 m	12 m												
Laadvermogen	8 ton	25 ton	25 ton	25 ton												

Autokraan	27 tm	(27-33 tm) of (58-65 tm)	58 tm	(27-33 tm) of (58-65 tm)
breedte van de lading ²⁾	2,80 m	2,80 m	3,20 m	3,20 m
hoogte van de lading ²⁾	2,80 m	2,80 m	3,20 m	3,20 m
1) bakwagen lang = bakwagen met aanhanger of trekker met oplegger 2) 20 cm breder en hoger genomen dan de grootste markeerobjecten 3) tm = ton/meter				

EIS 109 Ten aanzien van productgroep 5 geldt dat op sommige locaties wel materiaal aanwezig is maar geen bevoegd eigen personeel. In dit soort gevallen dient de chauffeur de aanwezige lokale (vork)heftruck te besturen voor het laden en lossen van het voertuig.

EIS 110 Ten aanzien van productgroep 5 geldt dat voorafgaand aan de samenwerking met een Deelnemende dienst Opdrachtnemer een risicosessie organiseert. Opdrachtnemer en Deelnemende dienst bespreken hierin risico's ten aanzien van het laden en lossen en transport van onder andere markeerobjecten en/of transport boten.

4.4 Kwaliteit elektronische bestelomgeving

De Rijksoverheid heeft als doelstelling om volledig digitaal en daar waar gewenst met koppeling van systemen te gaan werken. Daarnaast heeft het ook betrekking op interne processen en werkwijzen. Voor deze opdracht is met name track & trace en het bestel- en factuurproces belangrijk. Deze processen moeten zoveel mogelijk digitaal en geautomatiseerd verlopen, zoals nu veelal al het geval is. Hieruit volgen de volgende eisen;

EIS 111 **Toelichtende beschrijving 1; Procesbeschrijving en werkinstructie administratieve en logistieke proces en voor de elektronische bestelomgeving**
Toelichtende beschrijving 2; Procedure, planning en proces beschrijving en werkinstructie, voor de koppeling van het elektronische bestelsysteem van de Opdrachtnemer met het elektronische bestelsysteem van de IPKD.

Deze toelichtende beschrijvingen dienen alleen door de winnende Inschrijver na gunning te worden aangeleverd aan categoriemanagement Logistiek. Bij inschrijving dient de Inschrijver slechts in te stemmen met deze eis waarmee verklaard wordt dat deze de toelichtende beschrijvingen na gunning zal opleveren.

AD 1.) Opdrachtnemer zal voor het administratieve en logistieke proces, voor de gebruikte elektronische bestelomgeving een procesbeschrijving en werkinstructie opstellen, welke uiterlijk 1 maand voor daadwerkelijke dienstverlening in concept wordt aangeboden aan categoriemanagement Logistiek. Eventuele feedback van categoriemanagement Logistiek wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een week verwerkt, waarna een definitieve versie wordt verstrekt. Onderdeel van de implementatie betreft de mogelijkheid voor Deelnemende diensten om volledig kosteloos een (korte) cursus ten aanzien van het werken met de bestelomgeving van de Opdrachtnemer te krijgen.

AD 2.) Opdrachtnemer zal in een procesbeschrijving, de koppeling van zijn elektronische bestelomgeving met die van de IPKD en het Instituut Fysieke Veiligheid vastleggen. Hierin dient te worden beschreven de benodigde tijdsplanning; de inzet van specialisten en eigen personeel en de te bereiken mijlpalen die leiden tot een volledig, op alle facetten nauwkeurig, werkende koppeling van beide systemen, conform de gestelde eisen. Het begin van dit traject

start direct ná gunning en uiterlijk 1 maand voor de daadwerkelijke dienstverlening dient er een werkende testomgeving te zijn. Per 15 november 2021 moet de koppeling volledig voor 100% operationeel en werkend gereed zijn.

EIS 112 De elektronische bestelomgeving van de Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal opgesteld en biedt de mogelijkheid tot het onderhouden van Inkoop- en/of Overheidsreferentienummers, kostenplaatsstructuur en kostensoortenstructuur. De kostenplaatsstructuur en de kostensoortenstructuur kunnen door de Opdrachtnemer aan de Deelnemende dienst gekoppeld worden zodat rubricering automatisch plaatsvindt. Hiermee wordt bedoeld de koppeling tussen Deelnemende dienst, order, product en perceel.

EIS 113 Opdrachtnemer moet in staat zijn om zijn elektronische bestelomgeving direct te koppelen aan de bestelsystemen van het Instituut Fysieke Veiligheid en de IPKD. Met name voor de IPKD is dit van groot belang. Hieronder staan de specificaties ten aanzien van deze specifieke koppeling met het TMS van de IPKD.

De IPKD faciliteert een webservice waar Opdrachtnemer informatie over de haar toebedeelde ritten moet opvragen, en status updates over door haar uitgevoerde opdrachten moet aanleveren. Het initiatief en de verantwoordelijkheid tot opvragen van ritten en aanleveren van statusinformatie ligt bij Opdrachtnemer. Dit komt neer op de volgende punten waaraan moet worden voldaan in deze koppeling:

- A. Koppeling tussen de bestelomgevingen van IPKD en Opdrachtnemer;
- B. Het opvragen van gegevens;
- C. Het aanleveren van gegevens;
- D. Het meegeven van ritgegevens, met name bij combiritten.

De volgende gegevens dienen via de webservice te kunnen worden opgevraagd:

- | | |
|---|--|
| • Ordernummer IPKD | • Tariefsoort(en) |
| • Uniek Combi-/orderritnr. per rit | • ADR ja/nee? |
| • Naam organisatie ophaaladres | • Geconditioneerd ja/nee? |
| • Contactpersoon ophaaladres | • Naam organisatie afleveradres |
| • Telefoonnummer contactpersoon ophaaladres | • Contactpersoon afleveradres |
| • Straatnaam ophaaladres | • Telefoonnummer contactpersoon afleveradres |
| • Huisnummer ophaaladres | • Straatnaam afleveradres |
| • Postcode ophaaladres | • Huisnummer afleveradres |
| • Plaats ophaaladres | • Postcode afleveradres |
| • Ophaaldatum | • Plaats afleveradres |
| • Ophaaltijd van | • Afleverdatum |
| • Ophaaltijd tot | • Aflevertijd van |
| • Opmerkingen ophaaladres | • Aflevertijd tot |
| • Soort zending | • Opmerkingen afleveradres |
| • Aantal colli | • Handtekening retour? Ja/nee |
| • Gewicht zending (indien bekend) | • Status |
| • Gewicht zwaarste collo (indien bekend) | • Emailadres ontvanger |
| | • Verzekerde waarde |

Bij combinatieritten kan de ritvolgorde t.b.v. facturatie ook meegegeven worden. Wanneer dit niet is meegegeven, is de volgorde rekening houdend met de gewenste ophaal en aflevertijden welke leiden tot het laagst mogelijk aantal kilometers bepalend voor de facturatie. Uitvoering mag, zolang dit niet de kwaliteit nadelig beïnvloedt, naar eigen inzicht. Facturatie dient de meegegeven volgorde te weergeven of anders het minst aantal kilometers.

EIS 114 De Opdrachtnemer stuurt op verschillende momenten, volgtijdelijk in het proces, gegevens omtrent de planning, de logistiek, uitvoering en aflevering van de order(s) naar de webservice. Hiermee kan de Deelnemende dienst (bestelgemachtigde) van de orders op werkelijke tijdsbasis het traject volgen die de goederen afleggen. Deze gegevens zijn onder andere:

Bij ontvangst van de order:

- Datum en tijdstip van binnenkomst
- Ordernummer Opdrachtnemer

Bij acceptatie van de order:

- Datum en tijdstip acceptatie (hiermee verklaart de Opdrachtnemer dat de opdracht voldoet aan de Europese Aanbesteding en dus ook conform Europese Aanbesteding uitgevoerd wordt)
- Bevestiging dat de opmerkingen zijn gelezen en begrepen

Bij het ophalen van de order:

- Ophaaldatum
- Ophaaltijdstip
- Inschatting aflevermoment
- Afleverdatum
- Een vooraf aangegeven aflevertijdsblok

Bij het afleveren van de order:

- Afleverdatum
- Aflevertijdstip
- Afbeelding van de handtekening in bmp format
- Omschrijving met plaats aflevering of naam ontvanger

Bij het afhandelen van de order (uiterlijk binnen 1 week na aflevering en bedragen en toeslagen in euro's)

- | | |
|---|--|
| • Berekende kilometers of tijdseenheid met totaalbedrag | • Geconditioneerd toeslag |
| • Aantal colli, pallets en rolcontainers met totaalbedrag | • Opslag toeslag |
| • Berekende laad- en lostijden | • Eventuele wachttijd met totaalbedrag |
| • Toeslag extra verzekering | • Aantal keer stoptarief |
| • ADR toeslag | • Totaal tarief van de order |

Wanneer de Opdrachtnemer de status van de order wijzigt in administratief afgehandeld, kunnen er geen velden meer gewijzigd worden. De dan ingevoerde gegevens dienen 1 op 1 aan te sluiten met de gegevens van de facturatie.

EIS 115 De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer moet de functionaliteit bieden dat een Deelnemende dienst voor zijn gebruikers verschillende rollen kan beleggen en hiertussen een functiescheiding kan aanbrengen. Het betreft in ieder geval de rollen: orderbesteller / orderaanvrager, bestelgemachtigde (controleur orderbevestiging / budgethouder), goederenontvanger en factuurcontroleur. Daarnaast moet het mogelijk zijn om een gecombineerde rol aan één en dezelfde gebruiker toe te kennen. Mutaties van de rollen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dienen (eenvoudig) verwerkt te kunnen worden. De Deelnemende diensten dienen naar eigen inzicht de elektronische bestelomgeving in te kunnen richten. Hieronder valt naast autorisaties en toekennen van rollen ook bijvoorbeeld het instellen van favorieten.

EIS 116 De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer moet de functionaliteit bieden dat getekende vrachtbrieven voor Transport en Koeriersdiensten daarin integraal getoond kunnen worden.

EIS 117 Opdrachtnemer maakt enkel de productgroepen uit deze aanbesteding zichtbaar in de elektronisch bestelomgeving om zo verkeerd gebruik van niet gecontracteerde productgroepen en diensten te voorkomen. Zelfstandig en eenzijdig wijzigen van productgroepen door Opdrachtnemer is niet toegestaan.

EIS 118 Opdrachtgever bepaalt de productgroepen in het systeem passend bij de aanbesteding. Het is de Opdrachtnemer voor deze opdracht niet toegestaan andere

	productgroepen te hanteren dan welke zijn bepaald en afgestemd door de Opdrachtgever.
EIS 119	Wanneer geconstateerd wordt dat de Opdrachtnemer één (1) maand voor de ingang van de daadwerkelijke dienstverlening, de koppeling van de elektronische bestelomgevingen inclusief alle vereiste functionaliteiten, mogelijk niet tijdig kan opleveren en dit niet aan de Opdrachtgever is wijten is, dan is Opdrachtgever gerechtigd een deskundige derde in te huren voor helpen van het gebruiksklaar maken van de elektronische bestelomgeving. Dit nadat gebleken is dat de oorzaak hiervan ligt bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal vervolgens toegang verlenen tot zijn ICT omgeving / elektronische bestelomgeving en hier volledig zijn medewerking aan verlenen. Eventuele kosten worden op de Opdrachtnemer verhaald.
EIS 120	Toelichtende Beschrijving 3; Actie stappenplan nieuwe elektronische bestelomgeving Opdrachtnemer garandeert dat zijn elektronische bestelomgeving overeenkomstig de vereiste functionaliteiten voor het betreffende perceel(percelen) dat aan Opdrachtnemer gegund is gereed is bij de start van de daadwerkelijke dienstverlening voor alle Deelnemende diensten. Een beschrijving van de implementatie van deze koppelingen wordt gevraagd in wens 3. Op verzoek van categoriemanagement Logistiek kan aanscherping en verbreding van deze wens worden gevraagd aan de winnende partij.
EIS 121	In geval van retourzending moet de order door de Deelnemende dienst aangevuld kunnen worden met de opdracht tot retourzending en/of automatisch opnieuw laten aanbieden.
EIS 122	De elektronische bestelomgeving (met daarin de historische en actuele gegevens omtrent zendingen) van Opdrachtnemer én de koppeling met het TMS van de IPKD en de koppeling met het Instituut Fysieke Veiligheid is voor iedere Deelnemende dienst, 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker met het systeem kan werken en dat alle functionaliteiten naar behoren werken. Uitval (gepland en ongepland) dient zoveel mogelijk beperkt te worden, en is gemaximeerd op 1% van de totale beschikbaarheid tussen 07.00 en 22.00 uur en op 5% voor de gehele beschikbaarheid 24/7. Voor kwartaalgesprekken met categoriemanagement Logistiek wordt het percentage beschikbaarheid opgenomen in de rapportage. Indien het percentage negatief afwijkt van de norm stelt Opdrachtnemer in overleg met categoriemanagement Logistiek een verbeterplan op. Wanneer uitval van het systeem van Opdrachtnemer leidt tot het niet uitvoeren van een order zoals overeengekomen, zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de opdracht alsnog uitvoeren tegen het tarief en toeslagen zoals die oorspronkelijk zouden zijn geweest. Uitzondering hierop betreft de situatie dat Opdrachtgever de opdracht intrekt, in welk geval geen kosten in rekening mogen worden gebracht. De signalering van niet doorkomen van opdrachten moet in de koppeling geborgd zijn. Geplande uitval is uitsluitend tussen 22:00 uur 's avonds en 07:00 uur 's ochtends of op zaterdagen, zon- en feestdagen, tenzij aantoonbaar anders is overeengekomen. Indien het systeem uitvalt dient dit te worden vastgelegd en gemonitord, waarbij er direct inzichtelijk is of opdrachten goed zijn doorgekomen. Indien nodig stemt Opdrachtnemer dit direct af met de betrokken Deelnemende diensten en de IPKD. Bovenstaande punten worden gerapporteerd en tijdens de kwartaalgesprekken met Opdrachtgever besproken.

EIS 123	De opdracht / aanbidding wordt in de elektronische bestelomgeving aangemaakt en digitaal door de Opdrachtnemer in de orderbevestiging overgenomen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de functierollen van de Deelnemende diensten (Zie ook eis 114).
EIS 124	De geplaatste opdracht / aanbidding is één-op-één gekoppeld aan de orderbevestiging.
EIS 125	Elke zending dient door middel van een track & trace systeem, van Opdrachtnemer gevolgd te kunnen worden door de opdracht gevende Deelnemende dienst van de betreffende zending. In het systeem worden minimaal datum en tijdstip van het ophalen en afleveren geregistreerd en de hiervan tot gevolgd hebbende status wijzigingen real time inzichtelijk gemaakt en in het systeem direct beschikbaar gesteld. De terminologie sluit aan bij de productbenamingen in het Beschrijvend document. Eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden maken gebruik van hetzelfde systeem.
EIS 126	Toelichtende beschrijving 4; Alternatieve aanbestedingsprocedure Deze toelichtende beschrijving dient alleen door de winnende Inschrijver na gunning te worden aangeleverd aan categoriemanagement Logistiek. Bij inschrijving dient de Inschrijver slechts in te stemmen met deze eis waarmee verklaard wordt deze toelichtende beschrijving na gunning te zullen opleveren. ----- Opdrachtnemer dient de beschikbare alternatieve aanbestedingsprocedure te beschrijven voor die gevallen waarin de elektronische bestelomgeving door voorziene of onvoorziene omstandigheden gedurende meer dan één uur niet beschikbaar is. De winnende inschrijving dient na gunning hiertoe een toelichtende beschrijving in. Gedurende de implementatieperiode zal deze procedure waar nodig in overleg met categoriemanagement Logistiek worden aangepast. Onderdeel van de procedure behelst het zorgdragen voor herleidbaarheid ten behoeve van de toetsing van de factuur, informatievoorziening / communicatie richting Deelnemende diensten en wijze van aanmelden tijdens zo'n periode.

Hoofdstuk 5. Voorspelbaar en meetbaar

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'voorspelbaar en meetbaar' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.3 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

5.1 KPI's

EIS 127	Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van de kwartaal-overleggen een integrale rapportage conform bijlage B waarin de volgende onderwerpen en kritische prestatie indicatoren (KPI) zijn opgenomen: Resultaatgebied 1: overkomstzekerheid / tijdigheid van de dienstverlening Resultaatgebied 2: tevredenheid dienstverlening Resultaatgebied 3: percentage beschikbaarheid elektronische bestelomgeving Resultaatgebied 4: managementinformatie en advies Resultaatgebied 5: social return on investment (SROI) (gemeten prestatie). Na gunning wordt in overleg met categoriemanagement Logistiek een standaard format van de informatie ten behoeve van kwartaal overleggen opgesteld. Bovenstaande informatie wordt op verzoek ook ter beschikking gesteld aan Deelnemende diensten waarin voor hen de relevante informatie inzichtelijk is. Hierover worden tijdens de implementatie afspraken gemaakt.
---------	---

EIS 128	Overkomstzekerheid is de zekerheid dat een zending binnen de overeengekomen bezorgtijd/overkomstduur wordt afgeleverd op het adres van de geadresseerde(n), gemeten vanaf het moment van het ophalen van een zending. De Kritische Prestatie Indicator waarop gemeten wordt, is het percentage zendingen dat op tijd, binnen de afgesproken overkomstduur, aankomt op het adres van de geadresseerde(n). Opdrachtnemer garandeert een overkomstzekerheid gemeten per maand van minimaal 99,0% van de aangeboden zendingen. Het percentage van minimaal 99,0% is niet van toepassing in situaties waarbij de oorzaak van vertraging niet aan de Opdrachtnemer is toe te rekenen, maar ligt bij de Opdrachtgever 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. Voorbeelden zijn natuurgeweld, onverwachte overheidsmaatregelen of embargo's. De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.
---------	---

5.2. Managementinformatie

Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer(s) tijdige, betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie. Deze informatie is van belang om contractmanagement gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk te maken. Hiermee kan de uitvoering van de dienstverlening gecontroleerd worden evenals sturing worden gegeven aan verbeterprojecten. Hiertoe moet Opdrachtnemer voor elk perceel welke hij gegund krijgt een één op één aansluiting realiseren tussen contract(bepalingen), factuur, factuuronderbouwing en de database met operationele gegevens met betrekking tot de uitvoering van het dienstverleningsproces ten behoeve van de van die percelen gebruikmakende Deelnemende diensten.

Deze operationele gegevens omvatten onder meer gegevens met betrekking tot de objecten van dienstverlening en uitvoering van het dienstverleningsproces ten behoeve van de Deelnemende dienst (de zgn. Deelnemende dienst relevante data).

De relevante data voor de Deelnemende diensten kunnen per perceel verschillen en dienen door de Deelnemende diensten gespecificeerd te worden. Opdrachtgever eist dat alle gegevens welke benodigd zijn voor het opstellen en controleren van de factuur, de gegevens

die nodig zijn voor controle op de uitgevoerde dienstverlening evenals de gegevens die nodig zijn voor de input van verbetertrajecten in de database opgenomen worden.

EIS 129 Opdrachtnemer rapporteert conform Bijlage C over de voortgang van de dienstverlening.

EIS 130 Opdrachtnemer zal voor alle gegunde percelen minimaal de volgende gegevens registreren:

1. factuurnummer;
2. aanbieder deelnemer;
3. uniek kenmerk door deelnemer aangeleverd per order (b.v. transport-, bestel-, combinatienummer);
4. productcode en productomschrijving (b.v. 5.1a Incidenteel transport Euro pallet, 5.1b Incidenteel transport Rolcontainer);
5. uniek kenmerk door opdrachtnemer per order (b.v. transportorder);
6. uniek kenmerk door opdrachtnemer per order + rit (b.v. xxxxx-1, xxxxx-2 etc.);
7. datum en tijdstip opdrachtverstrekking;
8. naam organisatie van het afhaaladres en afleveradres;
9. afhaal- en afleveradres (straat, plaatsnaam en postcode);
10. afhaal- en afleverdatum;
11. afhaal- en aflevertijd;
12. wachttijd in minuten;
13. besteleenheid (b.v. stukgoed, kilometers of vaste rit);
14. het aantal berekende kilometers per order (op basis van TLN norm);
15. het te betalen totaalbedrag per order exclusief en inclusief btw;
16. de te betalen toeslagen soort (b.v. avond-, nacht-, weekend of wachttoeslag) exclusief en inclusief btw;
17. boek- en jaarperiode
18. korte omschrijving;

EIS 131 Opdrachtnemer is vanaf ingang tot en met 6 maanden na afloop van de Raamovereenkomst qua inhoud, methodiek, gebruiksmogelijkheden, back-ups en archivering verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de verzamelde data.

EIS 132 Categoriemanagement Logistiek werkt aan de opzet van een eigen KPI Dashboard. Zodra het dashboard gereed is onderzoeken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de mogelijkheden tot het maken van een koppeling om automatisch data te kunnen uploaden in het dashboard.

EIS 133 Opdrachtnemer zal de ruwe data van bovenstaande gegevens maandelijks, binnen 10 werkdagen na afsluiting van de rapportageperiode, in Excel-bestand via een beveiligd platform opsturen naar categoriemanagement Logistiek. Het bestand bevat alle rapportage perioden vanaf de start van de overeenkomst tot en met de rapportage maand.

5.3 Facturatie

Aan de Inschrijver worden de volgende eisen gesteld op het gebied van elektronisch bestellen en factureren.

5.3.1 Eisen facturatie

EIS 134 Opdrachtnemer factureert per Deelnemende dienst en op de wijze zoals dat door de contactpersonen van deze Deelnemende dienst is gewenst.

- Opdrachtnemer factureert per Deelnemende dienst en haar opgebouwde organisatie achteraf;
- Opdrachtnemer brengt geen administratiekosten in rekening;
- Opdrachtnemer factureert maandelijks door één verzamelfactuur per Deelnemende dienst en haar opgebouwde organisatie;
- De verzamelfactuur van Opdrachtnemer moet te herleiden zijn naar de gemaakte orders en/of ritten;

- Opdrachtnemer verleent medewerking aan eventuele steekproeven om de gefactureerde orders en/of ritten te controleren;
- tijdens de implementatiefase stemt u de facturatieprocessen af met de Deelnemende diensten;
- Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van het E-procurementpoort (DigiPoort) en E-facturatie Rijksoverheid;
- de factuurdetails zijn transparant, gespecificeerd en herleidbaar en gebaseerd op basis van TLN norm (kilometers- en tijdseenheid);
- de facturen bevatten alle onderdelen die in de Aanbestedingsdocumenten zijn genoemd;
- de factuur moet Peppol valid zijn;
- de factuur moet voor het Rijk voldoen aan de [vereisten](#) Basisfactuur Rijk.

Er heeft een technische aanpassing plaatsgevonden omtrent de routing van het e-factureren. Reden is dat het gebruik van de term Simpleinvoicing niet meer gebruikt wordt maar Peppol (Pan-European Public Procurement OnLine).

De aanleiding is dat de Nederlandse Peppolautoriteit (NPa) de werkzaamheden van Stichting Simpleinvoicing heeft overgenomen.

Zie voor meer informatie:

<https://www.helpdesk-efactureren.nl/>

EIS 135 De Opdrachtnemer moet het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan opdrachtgever vermelden. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.

EIS 136 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. Dit ter controle van de onderhavige factuur. Deze specificatie dient binnen 10 werkdagen na het aflopen van de maand beschikbaar te zijn.

5.3.2 Catalogus Platform – Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

EIS 137 De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen (<https://www.helpdesk-efactureren.nl/>) van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurementpoort (DigiPoort [vereisten](#)) met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Opdrachtnemer dient op deze wijze een e-factuur te versturen naar de betreffende Deelnemende dienst.

EIS 138 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 Dis beschreven.

EIS 139 Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het Catalogus platform, E-procurementpoort (DigiPoort) aan Opdrachtnemerszijde is voor rekening van de Opdrachtnemer waarbij de kosten in redelijke verhouding zullen staan tot de grootte van de opdracht.

EIS 140 De catalogus van de Opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt via het catalogus platform van de Rijksoverheid middels een punch-out koppeling.

EIS 141 De Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus platform waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan, en verstuurt dit naar categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring. Na goedkeuring mag de Opdrachtnemer de wijzingen doorvoeren in het catalogus platform.

EIS 142 De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van de dienstverlening door Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 6. Sociaal en duurzaam

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'sociaal en duurzaam' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.4 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

6.1 Social return - positieve maatschappelijke impact

Social return is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. In deze aanbesteding worden social returnafspraken gemaakt met het doel een bijdrage te leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking of een andere afstand tot de arbeidsmarkt.

Het Rijk, en daarmee ook Categoriemanagement Logistiek, kiest bij social return voor maatwerk. Deze aanpak leidt tot nieuwe vormen van social return. Dit gebeurt via Social return 2.0 en Maatwerk voor mensen. Meer informatie vindt u bij www.maatwerkvoormensen.nl en de [handleiding](#)

Het Rijk verkiest steeds vaker dit 'maatwerkmodel' boven de 'klassieke variant' van social return. Het maatwerkmodel biedt Opdrachtgevers, zoals Categoriemanagement Logistiek, binnen het Rijk de ruimte om zelf te bepalen hoe ze social return willen inzetten om zoveel mogelijk sociale impact te bereiken en zo de inkoopkracht van het Rijk optimaal in te zetten om kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt (weer) te laten deelnemen aan het arbeidsproces. Zo kan inkoop bijdragen aan beleidsdoelstellingen van de eigen organisatie(s) en aan de doelstellingen van het Rijk als werkgever (banenafspraak).

Social return 2.0 beoogt de juiste randvoorwaarden te scheppen om optimaal invulling te geven aan social return binnen deze opdracht, zodat ruimte ontstaat voor maatwerk en experimenten. Onder sociale ondernemingen worden ondernemingen verstaan zoals bedoeld in artikel 2.82 van de Aanbestedingswet.

EIS 143 Minimaal 5% van de totaal in te zetten uren die worden besteed aan de uitvoering van de gevraagde dienstverlening wordt ingezet door mensen die vallen binnen de doelgroep van social return. In de wens 2b kunt u kiezen voor een hoger percentage.

Opdrachtnemer is verplicht invulling te geven aan social return volgens de beleidslijn social return 2.0, Maatwerk voor mensen. De uitvoering moet direct of indirect een bijdrage leveren aan de logistieke keten. Meer informatie over Maatwerk voor mensen vind u bij www.maatwerkvoormensen.nl en [handleiding](#)

U dient bij uw inschrijving een plan van aanpak in te dienen zoals beschreven in het Beschrijvend Document bij de wensen.

Het plan van aanpak bevat in ieder geval:

- De wijze waarop u het in de in wens 2b gehaalde percentage gaat realiseren
- De wijze waarop u impact creëert;
- De manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;
- De rolverdeling;
- De randvoorwaarden;
- De planning.

EIS 144 De invulling moet controleerbaar zijn en wordt tijdens het strategisch overleg besproken met categoriemanagement Logistiek. Hier vult Opdrachtnemer bijlage E in. Dit plan van aanpak wordt een onderdeel van de Raamovereenkomst.

EIS 145 Opdrachtnemer maakt bij de invulling van social return 2.0 gebruik van één of beide van de volgende actielijnen:
Actielijn 1) Proeftuinen
Actielijn 2) Logistieke diensten via of in samenwerking met sociale ondernemingen

EIS 146 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.
EIS 147	Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke Plan van Aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit tijdig bij Opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het Plan van Aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in de eisen genoemde punten, de haalbaarheid en het realisme. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met de wijzigingen is Opdrachtnemer verplicht binnen 1 maand de uitvoering te hervatten.
EIS 148	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer Opdrachtgever constateert, dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst drie maanden achtereen de afspraken uit het plan van aanpak niet nakomt, zij in overleg treedt met Opdrachtnemer. In dit overleg wordt vastgesteld: • De oorzaken voor het niet behalen van de afspraken uit het plan van aanpak. • De maatregelen voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot het uitvoeren van social return-maatregelen door de Opdrachtnemer. • Een verbeterplan van de Opdrachtnemer om alsnog het gewenste effect te behalen. • De mogelijke boete gebaseerd op het in hoofdstuk 8 van dit document beschreven methodiek.

6.2 Duurzame dienstverlening

EIS 149	Opdrachtnemer is aantoonbaar actief op het gebied van monitoren en reduceren van de CO2-footprint van de logistieke activiteiten. Voorbeelden van programma's en keurmerken zijn Lean & Green en de CO2-prestatieladder . De CO2-footprint monitoringsgegevens dienen van 2019 of recentere jaren te zijn. Dit dient inschrijver bij de inschrijving aan te tonen middels een geldig certificaat.
EIS 150	Opdrachtnemer dient per 1-07-2023 de CO2-footprint van de logistieke activiteiten van deze opdracht inzichtelijk te maken op zendingsniveau middels de handleiding toerekening CO2 gebaseerd op Europese standaard methodologie NEN EN-16258 norm en COFRET. Toelichting: De Topsector Logistiek (TSL) heeft een bijgedragen aan de totstandkoming van verschillende handleidingen over 'Carbon Footprinting'. In deze publicatie 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. In het geval van logistiek naar de lading die getransporteerd moet worden. Meer informatie: • Guideline: Meten, berekenen, toewijzen en verminderen • Guideline: Toewijzen • Guideline: Datakwaliteit
EIS 151	Uitlaatemissies voertuigen De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (licht en zwaar) die buiten het stedelijk gebied rijden, voldoen minimaal aan emissieklasse 5. Indien de 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. Dit geldt ook voor Onderaannemers, hulppersonen en/of derden. In het geval een hogere Euro-norm tijdens de looptijd van het contract ontstaat spant de Opdrachtnemer zich in om te voldoen aan deze hogere Euro-norm

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'. Klink [hier](#).

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. Klink [hier](#) voor meer informatie.

Verificatie

De Inschrijver/Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen. Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet. Hieruit zijn onder andere de Euronorm per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de Euronorm worden achterhaald.

EIS 152 Opdrachtnemer dient de CO₂-uitstoot van al het voor de levering ingezette materieel (bijvoorbeeld; personen-, bestel- en vrachtwagens) voor 100% te compenseren. De volgende CO₂-credits worden geaccepteerd conform de richtlijnen van de CDM-methodologie voor de compensatie van de uitstoot:

- Gold Standard Verified Emission Reductions (VER's).
- Gold Standard Certified Emission Reductions (CER's).
- Gold Standard Emission Reduction Units (ERU's).
- CER's en/of ERU's.

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. De bewijsvoering hiervoor bestaat uit een overzicht en eventueel onderliggende bewijsstukken, die alleen van de beoogde winnaar van het perceel kan worden opgevraagd.

EIS 153 Opdrachtnemer brengt jaarlijks (of bij beëindiging van de opdracht) per kwartaalgesprek aan Opdrachtgever schriftelijk rapport uit van de in het voorgaande kalenderjaar (of van de in het kader van de opdracht) gebruikte brandstof(fen) in liters brandstofsoort(en).

EIS 154 Alle chauffeurs die ten behoeve van de uitvoering van de opdracht worden ingezet, hebben een training gevolgd van 'Het Nieuwe Rijden' of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag gericht is. Dit geldt voor zowel eigen chauffeurs alsmede chauffeurs van eventuele Onderaannemers, hulppersonen en derden.

Toelichting

Chauffeurs die over een rijbewijs beschikken dat is afgegeven na 1 januari 2008, hebben al rijgedrag volgens 'Het Nieuwe Rijden' aangeleerd.

Verificatie

De Opdrachtnemer kan na gunning worden gevraagd om certificaten van 'Het Nieuwe Rijden' te overleggen (met daarop de datum van het behalen van het certificaat) van de gedurende de contractperiode in te zetten chauffeurs.

EIS 155 Opdrachtnemer dient te voldoen aan eventuele lokale (milieu) eisen en normen zoals bijvoorbeeld specifieke milieuzones in stedelijke gebieden. Kijk voor meer informatie op [zero emission stadslogistiek](#)

6.3 Goed Werkgeverschap

EIS 156	Opdrachtnemer dient een plan van aanpak in te dienen ten aanzien van 'Goed werkgeverschap' waaruit blijkt hoe Opdrachtnemer zorgt voor Goed werkgeverschap. Dit betekent dat de Opdrachtnemer een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert, waarbij in ieder geval de zes beginselen van goed werkgeverschap (gebaseerd op de zes beginselen). Dit geldt voor zowel eigen chauffeurs alsmede chauffeurs van eventuele Onderaannemers, hulppersonen en derden. Deze wordt tijdens de inwerk- en implementatieperiode, en niet later dan 1 maand voor de daadwerkelijke dienstverlening, verstuurd naar de categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • De wijze waarop u invulling geeft aan 'Goed werkgeverschap' (= het voeren van een proactief en duurzaam personeelsbeleid); • De wijze waarop u de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers waarborgt en daarbij proactief inspeelt op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, transport- en koeriersmarkt;
---------	--

Hoofdstuk 7. Innovatief en transitiegericht

7.1 Innovatief

EIS 157 Opdrachtnemer dient structureel te blijven vernieuwen en Opdrachtgever hier bij te betrekken. Er wordt tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ruimte geboden voor het uitproberen (in pilots) en toepassen van innovaties die bijdragen aan de doelstellingen van de aanbesteding. De Opdrachtnemer, maar ook de Deelnemende diensten kunnen tenminste één keer per jaar voorstellen indienen die besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd worden.

EIS 158 Opdrachtnemer zal samen met Deelnemende diensten proactief (mee)werken aan de introductie van innovatieve producten en diensten op het gebied van de gevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer zal hierin initiatieven ondernemen.

EIS 159 Opdrachtnemer zal tenminste één keer per jaar categoriemanagement Logistiek actief betrekken bij innovatieve ontwikkelingen en klantbijeenkomsten, zoals innovatie teams en workshops.

EIS 160 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 verbeteren in het licht van de nieuwe omstandigheden.

7.2 Transitiegericht

EIS 161 De dienstverlening ontwikkelt mee met de ontwikkelingen in de koerier- en transportsector, maar ook met ontwikkelingen in de omgeving. Hierbij kan gedacht worden aan politieke, economische, sociologische, technologische, ecologische en juridische factoren en logistieke ontwikkelingen die van invloed zijn op de dienstverlening. Het kan hier ook gaan om ontwikkelingen bij de IPKD. Waar mogelijk wordt proactief voorgesorteerd op ontwikkelingen die op dat moment te voorzien zijn (zoals digitalisering) of al gaande zijn. Opdrachtnemer werkt hieraan mee.

EIS 162 De koerier- en transportsector en de samenleving zijn voortdurend in ontwikkeling. Opdrachtnemer dient structureel te blijven vernieuwen en Opdrachtgever hierbij te betrekken in het kader van Continuous state of Change (Agile).

EIS 163 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 inspanningsverplichting ten aanzien van het voorstellen en inzetten van digitalisering in de breedste zin binnen de opdracht.

EIS 164 Datakwaliteit is de basis voor digitalisering. Opdrachtnemer dient bij te dragen aan de verbetering van de huidige datakwaliteit van Opdrachtgever en haar Deelnemende diensten.

Hoofdstuk 8. Boetes en overige financiële bepalingen

8.1 Boeteregeling

Boete bij overtreding overkomstzekerheid en -duur (percelen 1 en 2)

Opdrachtgever verstuurt zaken met een koerier om zeker te weten dat het aankomt en ook met een zekere overkomstduur. Ten aanzien van de overkomstzekerheid is de norm voor zowel de koeriers- als transportdiensten minimaal 99%. Elke zending die niet op tijd aankomt, is er één teveel. Conform de gestelde eisen wordt van alle zendingen in een "track and trace" systeem vastgelegd wanneer de zending is opgehaald en is afgeleverd. Indien de overeengekomen overkomstduur met 2 uur of meer wordt overschreden, telt deze mee in deze clausule.

De overkomstduur wordt door Opdrachtnemer (en de door zijn/haar ingezette medewerkers en Onderaannemers/hulppersonen/derden) maandelijks gemeten en gerapporteerd. De periode waarop de boeteregeling is gebaseerd zijn de laatste twaalf maanden tot en met de rapportagemaand, dat betekent dat onvoldoende resultaten binnen de periode van twaalf maanden worden meegeteld. Onvoldoende resultaten buiten de periode van twaalf maanden komen te vervallen en tellen niet mee in de boeteregeling voor de betreffende rapportagemaand. De hoogte van de boete is afhankelijk van het aantal zendingen dat binnen twaalf maanden niet op tijd is afgeleverd. In de tabel hieronder is dit verder uitgewerkt

Notabene: Dit laat onverlet dat (eventuele) gevolgschade('s), tevens verhaalt kan/kunnen worden.

EIS 165	De overkomstzekerheid en overkomstduur worden door Opdrachtnemer maandelijks gemeten.		
	De boeteregeling is op de volgende overkomstzekerheid en overkomstduur van toepassing:		
	99%-100%	KPI gehaald	Geen boete
	98%-99%	KPI niet gehaald	€2.000,- boete
	97%-98%	KPI niet gehaald	€4.000,- boete
	<97%	KPI niet gehaald	€6.000,- boete
	Wanneer de KPI niet wordt gehaald wordt er een analyse uitgevoerd over het niet behalen van deze KPI. Vervolgens wordt er een verbeterplan geschreven die ter goedkeuring aan categoriemanagement Logistiek wordt aangeboden.		
	Indien deze KPI structureel niet wordt gehaald wordt dit beschouwd als verwijtbaar niet nakomen van de overeenkomst en kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.		

Boete bij overtreding geheimhouding (percelen 1 en 2)

Personeel van de Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden dat fysiek de panden moet betreden, verder dan de openbaar toegankelijke ruimtes (publieke ruimtes) voor het verrichten van de werkzaamheden, dient een geheimhoudingsverklaring te hebben ondertekend.

De Opdrachtnemer draagt hier zorg voor en is verplicht deze verklaring op eerste verzoek van de Opdrachtgever en / of Deelnemende dienst binnen vierentwintig (24) uur na aanvraag te verstrekken. Indien niet aan dit verzoek wordt voldaan is de Opdrachtnemer een boete verschuldigd ter hoogte van €500 per niet verstrekte verklaring.

Bij schending van de geheimhoudingsplicht wordt een boete van €5.000 per overtreding opgelegd. Daarnaast heeft, de Opdrachtgever en/of Deelnemende dienst het recht om schade als gevolg van het schenden van de geheimhoudingsplicht te verhalen op de Opdrachtnemer.

Boete bij overtreding verklaring omtrent gedrag, VOGnp (percelen 1 en 2)

Opdrachtnemer heeft de verplichting om van het personeel (en de door zijn/haar ingezette medewerkers en Onderaannemers/hulppersonen/derden), dat in het kader van deze Raamovereenkomst werkzaamheden verricht, te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOGnp).

De Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever op verzoek, de aanwezigheid van verklaringen omtrent gedrag te kunnen laten verifiëren. Indien de verklaring omtrent gedrag ontbreekt, is de Opdrachtnemer een boete verschuldigd ter hoogte van €500 per ontbrekende verklaring.

Voor verklaringen omtrent gedrag dienen deze voor aanvang van de overeenkomst bij bestaand personeel in bezit te zijn van Opdrachtnemer en niet ouder te zijn dan 2 jaar vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Nieuw personeel waarvan de aanvraag bij een gemeentelijke instelling in behandeling is, dient de Opdrachtnemer deze aanvraag middels een door de gemeentelijke instelling afgegeven document aan te tonen. Deze aanvraag mag niet ouder zijn dan zes weken.

Boete bij overtreding social return (percelen 1 en 2)

In de beantwoording op wens 2b geeft de Inschrijver de inzet aan betreft de doelgroep social return 2.0. Deze inzet wordt onderdeel van de Raamovereenkomst. Gelet op de gunningsmethodiek gunnen op waarde kan de Inschrijver middels de beantwoording van deze wens fictieve korting krijgen en daardoor een Inschrijving met een betere prijs/kwaliteit-verhouding indienen.

Om opportunistische beantwoording op deze wens te voorkomen wordt onderstaande boete opgenomen.

Jaarlijks wordt het percentage dat Opdrachtnemer heeft ingezet aan mensen binnen de doelgroep social return 2.0 vastgesteld in samenspraak met categoriemanagement Logistiek. Het vastgestelde percentage wordt vergeleken met de beantwoording van de Inschrijving van de Opdrachtnemer betreft wens 2b. Wanneer er wordt geconstateerd dat de daadwerkelijke inzet van de doelgroep social return minder is dan de in de Inschrijver genoemde inzet treedt de boete in werking.

De boete is altijd hoger dan de (mogelijk) verkregen fictieve korting behorend bij de gunningsmethodiek gunnen op waarde. De boete wordt jaarlijks als volgt berekend:

- **Perceel 1 Koeriersdiensten:** (onderkant range van niveau inzet social return aangegeven in Inschrijving van Opdrachtnemer (wens 2b) - Vastgestelde percentage) × €2.000
- **Perceel 2 Transportdiensten:** (onderkant range van niveau inzet social return aangegeven in Inschrijving van Opdrachtnemer (wens 2b) - Vastgestelde percentage) × €8.000

In het geval er in wens 2a een onderbouwing wordt gegeven voor een specifiek percentage binnen de range van wens 2b, vervangt dit percentage de onderkant van range van niveau inzet social return aangegeven in Inschrijver van Opdrachtnemer (wens 2b)

Voorbeeld Koeriersdiensten:

Opdrachtnemer heeft in de Inschrijving voor wens 2b een niveau inzet social return aangegeven van 20%-25%. Er wordt geconstateerd dat de gerealiseerde inzet 17,8% is. De boete over desbetreffend jaar bedraagt: $(20-17,8) \times €2.000 = €4.400$

Voorbeeld Transportdiensten

Opdrachtnemer heeft in de Inschrijver voor wens 2b een niveau inzet social return van 20%-25% aangegeven. Er wordt geconstateerd dat de gerealiseerde inzet 17,8% is. De boete over desbetreffend jaar bedraagt: $(20-17,8) \times €8.000 = €17.600$

EIS 166 De inschrijver accepteert de boete regeling zoals in deze paragraaf is beschreven.

EIS 167 Indien de KPI overkomstduur drie keer of meer niet wordt gehaald binnen de periode van twaalf maanden, zoals bedoeld in de boete bij overtreding overkomstzekerheid en -duur, dient Opdrachtnemer maandelijks het boetebedrag inclusief BTW via een credit nota aan de betreffende Opdrachtgever (Deelnemende dienst) in mindering te brengen. Opdrachtnemer stuurt categoriemanagement Logistiek per kwartaal een overzicht van de creditnota's aan Deelnemende diensten, dit wordt besproken tijdens het kwartaaloverleg.

EIS 168 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

EIS 169 Bij voortijdige beëindiging van de Raamovereenkomst of een opdracht onder de Raamovereenkomst door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming aan de zijde van Opdrachtnemer, zoals bedoeld in de Raamovereenkomst, heeft Opdrachtgever het recht schadevergoeding te verhalen op Opdrachtnemer, zoals ook opgenomen in artikel 21 ARVODI-2018 en artikel 4 van de Raamovereenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan vermogensschade en ander nadeel (immateriële schade voor zover de wet op vergoeding daarvan recht geeft) op basis van de vaststelling van het 'positief contractsbelang'. Hieronder wordt in ieder geval verstaan de 'meerprijs', die Opdrachtgever/Deelnemende dienst moet betalen voor het (alsnog) uitvoeren van de opdracht of de Raamovereenkomst bij een andere Opdrachtnemer in vergelijking met het tarief die Opdrachtgever/Deelnemende dienst had moeten betalen als de opdracht of Raamovereenkomst correct was nagekomen.

8.2 Verzekering en aansprakelijkheid

Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Opdrachtgever het noodzakelijk dat Inschrijver verzekerd is tegen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid (waaronder begrepen vervoerdersaansprakelijkheid), dan wel aantoonbaar zich bij gunning te verzekeren per ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

Dit is in lijn met het voorschrift 3.5D uit de Gids Proportionaliteit en gebaseerd op het rijksbeleid ten aanzien van aansprakelijkheid bij overheidsopdrachten.

De dekking onder de verzekering mag niet beperkt zijn tot vergoeding van "fysieke" schade maar moet strekken tot vergoeding van de volledige (vermogens)schade als bedoeld in artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming, waaronder tevens begrepen schending van het briefgeheim en gevolgschade vanwege het niet of niet tijdig aankomen van (kritieke) zendingen/goederen.

Op daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze vanaf gunning wordt afgesloten. In overeenstemming met de Aw2012 en het bepaalde in de UEA zullen deze gegevens alleen van de winnende Inschrijver gevraagd worden.

EIS 170 **Aansprakelijkheid**
Opdrachtnemer dient een adequate afdekking van de risico's van beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid te hebben die strekt tot de volledige (vermogens)schade en gedurende de looptijd van de Opdracht te behouden van minimaal:

Perceel 1 – koeriersdiensten: €500.000,- per gebeurtenis.
Perceel 1 – koeriersdiensten: €1.000.000 per jaar.

Perceel 2 – transportdiensten: €3.000.000,- per gebeurtenis.
Perceel 2 – transportdiensten: €5.000.000 per jaar.

Van de winnende Inschrijver behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om tijdens de verificatiefase nadere bewijsstukken op te vragen.

EIS 171 Verzekering

Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze vanaf gunning wordt afgesloten.

Opdrachtnemer dient de te vervoeren zendingen, indien gewenst door de Deelnemende dienst, overeenkomstig de bepalingen van de Raamovereenkomst, te verzekeren.

De minimaal verzekerde waarde per zending dient € 500,00 te zijn. Bovenop dit standaard verzekerde bedrag kan de Deelnemende dienst kiezen een zending extra te verzekeren voor een bedrag van € 5.000,00. In het prijzenblad geeft Inschrijver aan welke toeslag voor deze extra verzekering wordt berekend.