

## Bijlage 'Programma van Eisen'

In deze bijlage vindt u het programma van eisen. De eisen zijn uitsluitende gunningscriteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. Onderstaand vindt u een omschrijving van de eisen.

<b>Nr.</b>	<b>1.1 Voorwaarden</b>
<b>E1</b>	De opdrachtnemer dient zich aan alle geldende wet- en regelgeving te houden.
<b>E2</b>	De opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan voor opdrachtgever.
<b>E3</b>	De opdrachtnemer accepteert de geldende algemene inkoopvoorwaarden van opdrachtgever
<b>E4</b>	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt.
	<b>1.2 Algemeen</b>
<b>E5</b>	Opdrachtnemer biedt een wereldwijde dekking voor het bezorgen van post, aangetekende post en pakketten.
<b>E6</b>	Opdrachtnemer verwerkt poststukken ongeacht formaat/gewicht volgens dezelfde voorwaarden
<b>E7</b>	Opdrachtgever kan pakketzendingen en aangetekende stukken digitaal aanmelden bij Opdrachtnemer. Deze stukken kunnen ook gevolgd worden. Beheer van digitale accounts (personen die stukken mogen aanmelden) komt te liggen bij Opdrachtnemer. In de Overeenkomst of SLA moet worden vastgelegd welke personen van de gemeente Lelystad autorisaties krijgen. De autorisaties dienen door Opdrachtnemer te worden goedgekeurd en Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor vragen over accounts.
<b>E8</b>	Aangetekende post dient binnen 24 uur te worden afgeleverd met een handtekening van ontvangst van de geadresseerde.
<b>E9</b>	Uitgaande post van Opdrachtgever die retour komt (foutief bezorgd), wordt door Opdrachtnemer opnieuw aangeboden zonder dat hier kosten voor in rekening worden gebracht.
<b>E10</b>	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er wijzigingen optreden in de Postwet, Postbesluit en Postregeling.
<b>E11</b>	De bezorgtermijn wordt door Opdrachtgever aangegeven. De post wordt standaard verzonden op basis van 24 uur tenzij door Opdrachtgever anders aangegeven.
<b>E12</b>	Opdrachtnemer beschikt over een haal- en brengservice voor poststukken van Opdrachtgever inclusief de postbus- en antwoordnummers.
<b>E13</b>	Het brengen vindt plaats van maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 10.00 uur; Het halen vindt plaats van maandag t/m vrijdag tussen 16.00 en 17.00 uur.  Indien bovenstaande tijdstippen niet gehaald worden dient contactpersoon van de Opdrachtnemer een e-mail bericht te sturen naar het naar toe aangewezen e-mailadres.
<b>E14</b>	Op erkende feestdagen en door Opdrachtgever bepaalde enkele verplichte vrije dagen is de locatie van Opdrachtgever gesloten. De haal- en brengservice dient in dat geval te geschieden op de eerstvolgende werkdag.
<b>E15</b>	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon beschikbaar aan Opdrachtgever. Deze contactpersoon dient bereikbaar te zijn tijdens kantooruren: 08:00 – 17:00 uur. In geval

	van een calamiteit heeft Opdrachtnemer een telefoonnummer beschikbaar dat na kantoor tijd te bereiken is.
<b>E16</b>	Opdrachtnemer dient poststukken veilig en onbeschadigd te bezorgen. Indien er toch sprake is van een beschadigd poststuk dan wordt deze met een schriftelijke verklaring over de beschadiging bij geadresseerde bezorgd. Opdrachtgever wordt digitaal geïnformeerd over de verklaring.
<b>E17</b>	Poststukken die om wat voor reden niet bezorgd kunnen worden dienen binnen 48 uur (kosteloos) te worden geretourneerd aan Opdrachtgever.
<b>E18</b>	Indien nodig, stelt Opdrachtnemer kosteloos hulpmiddelen beschikbaar aan Opdrachtgever voor een optimale haal- en brengservice, zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Postzakken/postbakken;</li> <li>o Rolcontainers;</li> <li>o Eventuele benodigde materialen, zoals etiketten, stickers e.d.</li> </ul>
<b>E19</b>	De huidige postbussen en antwoordnummers van Opdrachtgever dienen gehandhaafd te blijven.
<b>E20</b>	Opdrachtnemer geeft de garantie dat de post in minimaal 95% van de gevallen binnen de afgesproken termijn wordt bezorgd en 99% bezorgzekerheid. Opdrachtnemer toont jaarlijks aan door middel van objectieve steekproef dat 95% van de poststukken binnen de afgesproken overkomstduur bezorgd zijn.  Tijdens een verkiezingsperiode toont Opdrachtnemer aan door middel van een onafhankelijk en objectieve steekproef dat binnen de maand waarin de verkiezingspost is verzonden minimaal 99% op het juiste adres is bezorgd binnen de overeengekomen overkomstduur. De keuze voor het onderzoeksbureau dient door de Opdrachtgever goedgekeurd te worden en de steekproef wordt op kosten van de Opdrachtnemer uitgevoerd.
<b>E21</b>	Indien er sprake is van een onvoldoende gefrankeerde poststuk wordt het betreffende poststuk zonder boete aangeboden aan de geadresseerde. De eventuele boete dient rechtstreeks te worden verhaald op de Opdrachtgever.
<b>E22</b>	Opdrachtnemer beschikt over een digitaal systeem ten behoeve van inzicht voor de Opdrachtgever in klantgegevens zoals orders, facturatie, rapportages e.d.
<b>E23</b>	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en stelt deze na gunning beschikbaar aan Opdrachtgever. Hierbij kan Opdrachtgever gebruik maken van een centraal aanspreekpunt.
	<b>1.4 Digitaliseren inkomende post</b>
<b>E24</b>	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de analoge inkomende post van de opdrachtgever dagelijks te digitaliseren en digitaal bij de opdrachtgever aan te leveren. Het gaat hierbij alleen om het scannen van de inkomende post, zonder deze te verrijken met metadata.
<b>E25</b>	Het ontvangen van analoge inkomende post door de Opdrachtnemer geschiedt zonder de tussenkomst van de Opdrachtgever. De inkomende post kan gericht zijn aan verschillende adressen en/of postbusnummers.

<b>E26</b>	De ontvangen analoge inkomende post wordt dezelfde dag gedigitaliseerd en uiterlijk om 11:00 uur digitaal aan de opdrachtgever uitgeleverd via een digitaal portaal. De Opdrachtgever wordt per mail op de hoogte gesteld van de uitlevering.
<b>E27</b>	De Opdrachtnemer is in staat om op basis van uiterlijke kenmerken te bepalen of een inkomend poststuk wel of niet in aanmerking komt voor opening dan wel de digitalisering. De lijst met de kenmerken wordt door de Opdrachtgever verstrekt.
<b>E28</b>	De post die niet voor digitalisering in aanmerking komt wordt dagelijks (werkdagen) uitgeleverd aan de Opdrachtgever. Het aanleveren van deze analoge post vindt plaats door middel van brengservice beschreven in eis E13
<b>E29</b>	Gemeente Lelystad hanteert de volgende eisen ten aanzien van scankwaliteit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tekstdocumenten: kleur, 24 bit, 300 ppi</li> <li>- Als Searchable PDF-A bestanden uitgeleverd.</li> <li>- Om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de scans de kwaliteit van het originele document benadert, moeten de scans worden gecontroleerd of ze aan de volgende criteria voldoen: alle pagina's van het document zijn gescand, de pagina's zijn recht gescand, er zijn geen overbodige (lege) pagina's gescand, de pagina's van het document zijn gescand zonder fouten zoals vlekken, onleesbare passages, weggevallen tekstdelen, horizontale en verticale strepen, pixelverspringen, verspringingen en andere vervormingen, bovenmatige kleurafwijkingen.</li> <li>- Formulieren A3 formaat als A4 gevouwen moeten voor het scannen eerst gesneden worden</li> <li>- Tekeningen van A3 formaat mogen niet gesneden worden</li> </ul>
<b>E30</b>	Van een te digitaliseren poststuk bestaat het digitale bestand uit eerst de inhoud gescand en daarna de enveloppe
<b>E31</b>	De gescande bestanden worden tijdens het scannen voorzien van een digitale datumstempel en volgnummer. Op basis hiervan kunnen de analoge documenten worden teruggevonden.
<b>E32</b>	De gedigitaliseerde analoge documenten worden opgeslagen bij de Opdrachtnemer. Deze documenten worden na een periode van 3 maanden vernietigd volgens de procedures beschreven in het Handboek vervanging.
<b>E33</b>	De digitale bestanden worden 31 dagen bewaard waarna ze van alle netwerklocaties bij Opdrachtnemer worden verwijderd.
<b>E34</b>	De analoge documenten worden desgevraagd beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. Het aanleveren van deze documenten vindt plaats door middel van brengservice beschreven in eis E13.

<b>Nr.</b>	<b>1.3 Eisen t.a.v. personeel</b>
<b>E35</b>	Opdrachtnemer garandeert dat de opdracht wordt uitgevoerd door gekwalificeerd personeel dat gerechtigd is om volgens de Nederlandse wet- en regelgeving te mogen werken.
<b>E36</b>	Het in te zetten personeel is herkenbaar aan bedrijfskleding en dienen zich te houden aan de huisregels die gelden voor de locatie van Opdrachtgever. Zij dienen in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs.

<b>Nr.</b>	<b>1.5 Verkiezingspost</b>
<b>E37</b>	Onder verkiezingspost wordt verstaan:

	<p>- de stempassen (incl. kiezerspassen en schriftelijke volmachten) voor de gemeentelijke verkiezingen, verkiezingen voor Provinciale Staten, Tweede Kamer en Europese verkiezingen, Gemeenteraad- en Waterschap verkiezingen en referenda.</p> <p>- Verschillende mailings (brieven) gericht aan specifieke groepen kiezers (aantal sterk wisselend, geen nadere info beschikbaar)).</p> <p>In de gemeente Lelystad worden de verkiezingen als project gecoördineerd. Voor uitvoering van dit project neemt de contactpersoon van deze dienst circa drie (3) maanden voor verkiezingen contact op met Opdrachtnemer om nadere procesafspraken (eis E38) te maken. De uren die Opdrachtnemer maakt t.a.v. uitvoering van de werkzaamheden zitten bij de prijs inbegrepen. Voor 2022 geldt dat de voorbereiding wordt uitgevoerd door de Contractant die de huidige lopende Overeenkomst uitvoert.</p>
<b>E38</b>	Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen de verkiezingspost als een gezamenlijk project oppakken, waarbij voorgaand aan elke verkiezing zorgvuldigheidafspraken/prestatieafspraken worden vastgesteld. De opdrachtnemer doet voorafgaand aan elke verkiezing tijdig voorstellen, o.a. voorzien van een tarief en bezorgdagen van de verkiezingspost.
<b>E39</b>	Bij zowel opdrachtgever als opdrachtnemer wordt één vast contactpersoon en één vaste vervanger aangewezen.
<b>E40</b>	Rondom de periode van de verkiezingen en de bijbehorende bezorgdagen is de contactpersoon van de opdrachtnemer ten allen tijde bereikbaar.
<b>E41</b>	De poststukken dienen te allen tijde als apart poststuk bezorgd te worden en niet toegevoegd aan een algemene gezamenlijke 'reclamezending'.
<b>E42</b>	De stempassen en kandidatenlijsten worden vanuit de drukker aangeboden bij de opdrachtnemer.
<b>E43</b>	Voor deze poststroom geldt een lokale dekking van alle gebieden binnen het postcodegebied van de gemeente Lelystad. Hierbij wordt geen enkel gebied uitgesloten.
<b>E44</b>	Indien bij een bepaald adres een verhuisservice is ingesteld en dit is bekend bij de opdrachtnemer, dient de stempas direct naar het juiste adres te worden doorgestuurd.
<b>E45</b>	Onbestelbare post c.q. foutief geadresseerde post dient binnen twee werkdagen bij opdrachtgever retour te zijn. Retourstukken (onbestelbaar) mogen niet in rekening worden gebracht.
<b>E46</b>	Door opdrachtnemer beschadigde post dient direct retour te worden gezonden aan opdrachtgever.
<b>E47</b>	<p>De stempassen en kandidatenlijsten moeten minimaal 99,8% op de gewenste bezorgdag worden bezorgd. Het restant wordt binnen twee dagen na de gewenste bezorgdag bezorgd. De gewenste bezorgdag wordt in overleg met Opdrachtnemer vastgesteld in de voorbereidingen van de verkiezingen.</p> <p>De gewenste bezorgdagen kunnen variëren, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezorging binnen 24 uur</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezorging binnen 48/72 uur</li> <li>- Bezorging binnen een bredere periode</li> </ul>
<b>E48</b>	De Kieswet schrijft voor dat de Gemeente een stempas uiterlijk twee weken voor de verkiezingsdatum moet laten bezorgen.
<b>E49</b>	De stempassen en kandidatenlijsten moeten minimaal 99,9% op het juiste adres worden bezorgd.
<b>E50</b>	Kiezers kunnen schriftelijk een vervangende stempas, kiezerspas of schriftelijke volmacht aanvragen. Dit kan na verzending van de eerste grote zending (batch) stempassen tot uiterlijk 5 dagen voor de dag van stemming. Dagelijks moeten de aangemaakte vervangende stempassen, kiezerspassen en schriftelijke volmachten verzonden worden. Het aantal hiervan varieert per dag. Na verzending van de eerste grote zending stempassen dient dagelijks bij team Stadswinkel (locatie wordt nader afgestemd) een zending van aangemaakte vervangende stempassen, kiezerspassen en schriftelijke volmachten opgehaald te worden voor bezorging.
<b>E51</b>	Minimaal 99% van de vervangende stempassen dient de dag na het afhalen bij team stadswinkel bezorgd te zijn. 100% wordt twee dagen na de gewenste bezorgdag bezorgd. De reden waarom de foutmarge hier 0% is, is omdat hier veel vervangende stempassen tussen zitten voor kiezers waarbij de bezorging in eerste instantie (om wat voor reden dan ook) is misgegaan. Opdrachtgever moet er dus van verzekerd zijn dat deze dagelijkse nazendingen wel goed bezorgd worden
<b>E52</b>	Opdrachtgever levert na afloop van elke verkiezing kosteloos een kwalitatieve en kwantitatieve rapportage aan de gemeente Lelystad met daarin minimaal de volgende informatie: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aantal bezorgde stempassen</li> <li>2. Aantal niet-bezorgde stempassen</li> <li>3. Aantal bezorgde kandidatenlijsten</li> <li>4. Aantal niet bezorgde kandidatenlijsten</li> <li>5. Totaal gefactureerde kosten</li> <li>6. Niet/wel behaalde dienstverleningsnormen/eisen.</li> </ol> De rapportage dient digitaal verstuurd te worden ter attentie van de contactpersoon van opdrachtgever.

<b>Nr.</b>	<b>1.3 Eisen t.a.v. facturatie en rapportage</b>
<b>E53</b>	Opdrachtgever factureert 1x per maand digitaal (pdf). De factuur is gespecificeerd met gegevens (product, aantal, gewicht) en voorzien van een datum en een verplichtingnummer.  Na gunning wordt aan Opdrachtnemer een verplichtingnummer verstrekt die op de factuur vermeld moet staan.
<b>E54</b>	Opdrachtnemer factureert kosten die betrekking hebben op verkiezingspost apart. Voor deze kosten zal Opdrachtgever een apart verplichtingnummer verstrekken.  Opdrachtgever factureert de kosten één (1) keer per maand digitaal (pdf). De factuur is gespecificeerd met gegevens (product, aantal, gewicht) en voorzien van een datum en een verplichtingnummer.
<b>E55</b>	De opdrachtnemer dient per kwartaal een rapportage te overleggen met minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gefactureerde bedragen uitgesplitst naar productgroep inclusief gewicht;</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Aantal poststukken uitgesplitst naar productgroep en gewicht, per kwartaal;</li><li>- Aantal pakketten uitgesplitst naar gewicht en grootte.</li><li>- Cumulatieve cijfers voor het lopende kalenderjaar;</li><li>- Klachten inclusief oplossingsperiode;</li></ul> |
|--|---|

Definitieve onderwerpen worden in onderling overleg vastgesteld, hierover zullen nadere afspraken worden gemaakt.