

Bijlage 1 - Programma van Eisen

Minimumeisen met betrekking tot de opdracht

Onderstaande eisen gelden eveneens als minimumeis. Indien aan deze eisen niet wordt voldaan, vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats.

Algemene eisen

1. Het contract is op basis van het halen en brengen van de brievenbuspost (inclusief aangetekende post) en pakketpost. De volgende werkzaamheden vallen hier onder:
 - Haal- en brengservice;
 - Bezorging bij de geadresseerden binnen de door de gemeente aangegeven tijd (24- en/of 72-uur);
 - Registratie van alle brievenbuspost door de opdrachtnemer, welke (maandelijks) inzichtelijk is voor de gemeente, waarin gespecificeerd is op gewichtsklasse, soort en grootte en kosten.
2. De opdrachtnemer dient zich aan alle geldende wet- en regelgeving te houden.
3. De opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon (accountmanager) aan voor opdrachtgever.
4. De in eis 3 genoemde accountmanager van de opdrachtnemer is op kantoor tijden telefonisch of via email bereikbaar of reageert binnen 24 uur.

Eisen aan logistiek postbezorging aan de geadresseerde(n)

5. De opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging en het transport van poststukken (met inbegrip van eventuele retourneringen) adequaat te beveiligen. Hierbij dient als minimum gehanteerd te worden dat poststukken in geen geval onbeheerd in een openbare ruimte of op de openbare weg mag worden achtergelaten. De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraak, brand en andere calamiteiten.
6. Poststukken dienen in goede staat bezorgd te worden. Beschadigde poststukken moeten met een schriftelijke verklaring over de beschadiging worden bezorgd.
7. Bij onvoldoende gefrancoert stuurt opdrachtnemer het kostenkaartje naar de gemeente en niet naar de geadresseerde.
8. Poststukken die om wat voor reden ook niet bezorgd kunnen worden (retourneringen) dienen binnen 48 uur na oorspronkelijk bezorgdag geretourneerd te worden.
9. Indien nodig, stelt de opdrachtnemer kosteloos hulpmiddelen beschikbaar voor een optimale haal- en brengservice, zoals:
 - Postzakken/postbakken;
 - Rolcontainers;
 - Digitale orderformulieren;
 - Eventuele benodigde materialen, zoals etiketten, stickers, verzenddozen in verschillende formaten e.d.
10. De huidige postbussen van de opdrachtgever inclusief postbusnummers dienen, zonder wederopzegging, gehandhaafd te blijven.
11. Bewijsstukken van aangetekende post dienen na bezorging per ommegaande aan de opdrachtgever te worden verstrekt.
12. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid via opdrachtnemer postzendingen te verzekeren.
13. Opdrachtnemer geeft de garantie dat de post in minimaal 95% van de gevallen binnen de afgesproken termijn wordt bezorgd.
14. De poststukken dienen zowel in het binnen- als het buitenland bezorgd te worden.

15. De 24-uurs bezorging dient uiterlijk de volgende dag na de dag van aanleveren, te worden bezorgd, waarbij zon- en feestdagen niet worden meegerekend. Als uitzondering geldt dat aangeboden post op vrijdag uiterlijk op dinsdag bezorgd dient te worden (indien er geen postbezorging op zaterdag plaatsvindt).
16. De 72-uurs bezorging dient uiterlijk de derde dag na de dag van aanleveren, te worden bezorgd, waarbij zon- en feestdagen niet worden meegerekend.
17. Aangetekende stukken dienen binnen 24 uur afgeleverd te worden met handtekening van ontvangst van de geadresseerde, op basis van de eisen gesteld in eis 13 aan 24-uurs post.
18. Eisen aan de klachtenprocedure opdrachtnemer dient een klachtenprocedure te hebben.
19. Klachten dienen binnen 24 uur in behandeling te worden genomen en zo mogelijk opgelost. Indien dit niet lukt, dient opdrachtnemer na 24 uur van de melding volgens het klachtenprocedure in overleg te treden met de opdrachtgever.
20. Klachten inzake post-/pakketbezorging worden door opdrachtnemer geregistreerd en opgenomen in de halfjaarrapportages.

Commerciële eisen

21. Inschrijver dient het tarievenblad bijlage 4 in te vullen. Bedragen dienen in Euro's (exclusief BTW) te zijn vermeld.
22. Opdrachtnemer is gerechtigd om vanaf 1 januari 2022 de in het eerste lid bedoelde prijzen jaarlijks te indexeren. Opdrachtnemer dient hiervoor met een voorstel te komen uiterlijk drie maanden voor het aflopen van het lopende contractjaar. Prijsaanpassingen dienen maximaal te geschieden conform Prijsindex 'Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, 532 Andere post- en koeriersdiensten', waarbij het huidige cijfer van het recentste kwartaal wordt vergeleken met het kwartaal van het jaar daarvoor.

Eisen aan breng- en haalservice

23. De opdrachtnemer biedt een breng- en haalservice aan voor aangetekende stukken, pakketstukken, poststukken van de opdrachtgever, plus de postbusnummers en de antwoordnummers.
Brengen: maandag t/m vrijdag tussen 07:45 en 08:30 uur
Halen: maandag t/m vrijdag tussen 16:30 en 17:00 uur
24. Tijden voor de breng- en haalservice kunnen gedurende looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever worden aangepast. Wijzigingen worden minimaal 1 maand van te voren door opdrachtgever doorgegeven.
25. Op erkende feestdagen en door de opdrachtgever bepaalde enkele verplichte vrije dagen zijn de locaties van de opdrachtgever gesloten. De haal- en brengservice dient in dat geval te geschieden op de eerstvolgende werkdag. Opdrachtgever verstuurt jaarlijks een kalender naar opdrachtnemer met daarin de vrije dagen.
26. Incidenteel is er een mailing vanuit een andere locatie dan het stadhuis en dient moet opdrachtnemer dit op te halen en brengen. Opdrachtgever geeft dit tijdig aan aan opdrachtnemer.
27. Bij bezorging van alle productsoorten dient opdrachtnemer zich te melden bij het postcentrum van de opdrachtgever. Bij geen gehoor aan de intercom dient de opdrachtnemer het postcentrum telefonisch te benaderen. Het is niet toegestaan om post of pakketten voor de deur neer te zetten zonder contact te hebben gehad met een medewerker van het postcentrum.

Eisen met betrekking tot personeel

28. Alle personeelsleden of anderszins in te zetten derden, inclusief het management, zijn volgens de Nederlandse wet- en regelgeving

- aantoonbaar gerechtigd te werken.
29. De medewerkers van de opdrachtnemer verkrijgen minimaal het wettelijk minimumloon,
e.e.a. volgens art. 6 van de overeenkomst (aanvulling ketenaansprakelijkheid).
 30. Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende te beheersen.
 31. Vanuit veiligheidsoverwegingen dienen medewerkers zichtbaar en herkenbaar te zijn als medewerker van opdrachtnemer.
 32. De opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam en betrouwbaar personeel in te zetten.
 33. Medewerkers van de inschrijver moeten zich kunnen legitimeren.
 34. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van eigen en ingehuurd derden.

Eisen aan facturering en rapportages

35. Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten, zoveel mogelijk gespecificeerd en conform het separate prijzenblad. Alle prijzen dienen vermeld te worden in Euro's, inclusief kortingen, exclusief BTW.
De tarieven zijn inclusief alle kosten zoals: administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, enzovoorts.
De kosten voor haal- en brengservice dienen apart in het prijzenblad te worden vermeld.
36. De opdrachtnemer factureert één maal per maand digitaal achteraf. Er wordt niet met een voorschotbedrag gewerkt. De digitale factuur wordt verstuurd naar: crediteuren@almere.nl
De factuur dient te zijn voorzien van een bijlage van de geleverde diensten. (conform eis 33 en 34).
37. De opdrachtnemer vermeld op de factuur minimaal de volgende gegevens:
 - Naam en adresgegevens opdrachtgever;
 - Door opdrachtgever aan te geven kostenplaats en verplichtingnummer;
 - Totaalbedrag geleverde diensten betreffende maand;
38. De opdrachtnemer verzorgt bij elke factuur een bijlage met een overzicht van de geleverde diensten over de betreffende maand. In het overzicht dient de volgende informatie te worden vermeld:
 - Factuurnummer waar de bijlage betrekking op heeft;
 - Aantallen en bedragen per productgroep, per gewicht (conform tarievenblad);
 - Bedrag voor haal- en brengservice;
 - Totaal aantallen en bedragen.
39. De verkiezingspost, indien aangeboden op debiteurnummer van de opdrachtgever, dient apart in de bijlage vermeld te worden.
40. De opdrachtnemer dient per kwartaal een rapportage te overleggen met minimaal de volgende gegevens:
 - Totaal gefactureerde bedragen uitgesplitst naar productgroep en gewicht per kwartaal;
 - Aantal poststukken uitgesplitst naar productgroep en gewicht, per kwartaal;
 - Aantal pakketten uitgesplitst naar gewicht en grootte.
 - Alle aantallen per kwartaal cumulatieve cijfers;
 - Klachten;Definitieve onderwerpen worden in onderling overleg vastgesteld, hierover zullen nadere afspraken worden gemaakt.
41. Er vindt minimaal 1x per jaar een overleg plaats en voorts op verzoek van opdrachtgever.
42. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor retourpost.

Eisen aan duurzaamheid

- 43. De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen lichter dan of gelijk aan 3.500 kg voldoen minimaal aan de Euro-6 norm.
- 44. De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen groter dan 3.500 kg voldoen minimaal aan de Euro-6 norm.

Webshop

- 45. De webshop bevat in ieder geval artikelen met betrekking tot de postverzending, zoals elastieken, verpakkingsmateriaal, postzegels, postkarren, postzakken, zegels 24/72 uur, pakketstickers, stickerboek aangetekend, postbakken, etc.