



## **Programma van Eisen Europese aanbesteding Postdiensten**

Bevolkingsonderzoek Oost

Mede namens:

- Bevolkingsonderzoek Zuid
- Bevolkingsonderzoek Midden-West
- Bevolkingsonderzoek Noord.
- Bevolkingsonderzoek Zuid-West
- FSB
- Bevolkingsonderzoek Nederland

Deventer,

~~September~~ Oktober 2021

# Inhoudsopgave

|                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Inhoudsopgave .....</b>                                                       | <b>2</b>           |
| <b>1 Programma van Eisen .....</b>                                               | <b>3</b>           |
| 1.1 Algemene Kwaliteitseisen .....                                               | 3                  |
| 1.1.1 Algemene omschrijving Dienstverlening.....                                 | 3                  |
| 1.1.2 Logistiek proces .....                                                     | 3                  |
| 1.1.3 Informatieveiligheid .....                                                 | 3                  |
| 1.1.4 Hulpmiddelen .....                                                         | 4                  |
| 1.1.5 Proactief.....                                                             | 4                  |
| 1.1.6 Continuïteit.....                                                          | 4                  |
| 1.2 Dekking .....                                                                | 5                  |
| 1.2.1 Dekking .....                                                              | 5                  |
| 1.3 Organisatie ten aan zien van de samenwerking .....                           | 5                  |
| 1.3.1 Overlegstructuur en communicatie .....                                     | 5                  |
| 1.3.2 Managementrapportages.....                                                 | 6                  |
| 1.3.3 Klachten bij uitvoering Dienstverlening.....                               | 7                  |
| 1.3.4 Wijze van factureren .....                                                 | 8                  |
| 1.3.5 Tarieven en indexering .....                                               | 8                  |
| 1.4 Specifieke kwaliteitseisen .....                                             | 8                  |
| 1.4.1 Online controle.....                                                       | 8                  |
| 1.4.2 Steekproef .....                                                           | <a href="#">98</a> |
| 1.4.3 Specifieke eisen betreffende de postverzending.....                        | 9                  |
| 1.4.4 Aanmelden van de post.....                                                 | 9                  |
| 1.4.5 Ophalen van de post.....                                                   | 9                  |
| 1.4.6 Aanleverkader van de post.....                                             | 9                  |
| 1.4.7 Aanvullende Dienstverlening post .....                                     | 10                 |
| 1.4.8 Ophaallocaties .....                                                       | 10                 |
| 1.4.9 Retourzendingen .....                                                      | 10                 |
| 1.4.10 Mogelijke scope wijziging in de Dienstverlening .....                     | 10                 |
| 1.5 Webapplicatie van Opdrachtnemer.....                                         | 10                 |
| 1.5.1 Eisen met betrekking tot plaatsen van bestellingen en orderbevestigingen . | 10                 |
| 1.5.2 Bestellen via de webapplicatie van Opdrachtnemer .....                     | 11                 |
| 1.5.3 Eisen met betrekking tot de helpdesk.....                                  | 11                 |
| 1.6 Personeel en Organisatie.....                                                | 11                 |
| 1.6.1 Algemene kwaliteitseisen met betrekking tot het personeel.....             | 11                 |
| 1.6.2 Eisen en bepalingen omtrent inzet personeel .....                          | 12                 |
| 1.6.3 Eisen betreffende personeelsbezetting/vervanging .....                     | 12                 |
| 1.7 Implementatie Dienstverlening.....                                           | 13                 |
| 1.7.1 Implementatieplan .....                                                    | 13                 |
| 1.7.2 Communicatiestructuur tijdens implementatie .....                          | 13                 |

# 1 Programma van Eisen

## 1.1 Algemene Kwaliteitseisen

### 1.1.1 Algemene omschrijving Dienstverlening

- a. De Opdrachtgever dient ontlast te worden in de uitvoerende handelingen;
- b. Opdrachtnemer dient de Partijenpost en Losse Post in het kader van de Bevolkingsonderzoeken tijdig en op het juiste adres leveren;
- c. Onder Tijdigheid verstaat Opdrachtgever dat Opdrachtnemer met een zekerheid van gemiddeld minimaal 95% (gemeten over een periode van één maand) een Overkomstduur garandeert van de aangeboden poststukken op de overeengekomen Bezorgdag en gemiddeld minimaal 99% van de aangeboden poststukken op de eerst daarop volgende Bezorgdag (Overkomstzekerheid).
- d. Poststukken dienen compleet, ongehavend en ongeopend bezorgd te worden.

### 1.1.2 Logistiek proces

Opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging van de poststukken (met inbegrip van eventuele Retourzendingen) zo in te richten dat alle aangeboden poststukken onbeschadigd, tijdig en compleet bij de geadresseerde worden aangeleverd.

### 1.1.3 Informatieveiligheid

- a. Poststukken mogen tijdens de collectie, distributie en bezorging nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg worden achtergelaten;
- b. De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraken en andere calamiteiten. Ook is er een toegangsbeleid van kracht;
- c. Opdrachtnemer zal geen adresgegevens gebruiken of vrijgeven voor andere doeleinden - waaronder, maar niet beperkt tot, promotionele activiteiten - die voortkomen uit deze Overeenkomst, tenzij hiertoe instructies van Opdrachtgever zijn ontvangen;
- d. Opdrachtnemer zal in overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving, zoals, maar niet beperkt tot, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zoals opgenomen in deze Overeenkomst, systemen en procedures gebruiken die waarborgen dat adresgegevens niet vrijgegeven worden dan wel gebruikt worden voor andere doeleinden dan die voortkomen uit de Overeenkomst;
- e. Indien er persoonsgegevens verwerkt worden, sluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer te zijner tijd een verwerkersovereenkomst;

- f. ~~Opdrachtgever kan jaarlijks besluiten om een audit uit te laten voeren om de mate van informatieveiligheid te toetsen.~~ Opdrachtnemer dient één keer per twee jaar zelf onderzoek te doen (een 'reguliere audit') naar de informatieveiligheid en informeert Opdrachtgever over de relevante uitkomsten hiervan. Indien tijdens een audit wordt vastgesteld dat Opdrachtnemer niet aan diens verplichtingen heeft voldaan, zal Opdrachtnemer alle redelijkerwijs noodzakelijke maatregelen nemen om te zorgen dat zij alsnog voldoet.

#### **1.1.4 Hulpmiddelen**

Opdrachtnemer dient hulpmiddelen die nodig zijn voor de verzending van post en transport van poststukken (zoals bakken, zakken, stickers, formulieren en dergelijke) kosteloos ter beschikking te stellen, dan wel in bruikleen te geven zonder bijkomende kosten. Opdrachtnemer dient gebruiksvriendelijkheid voor Opdrachtgever en Overkomstzekerheid in overweging te nemen bij het vaststellen welke hulpmiddelen de Opdrachtgever nodig heeft voor de verzending van de post en het transport van de poststukken. Eventuele voorkeuren van Opdrachtgever voor hulpmiddelen worden, mits geen zwaarwegende redenen anderszins, door Opdrachtnemer ingewilligd.

#### **1.1.5 Proactief**

Opdrachtnemer dient:

- a. Proactief problemen bij de postbezorging te melden aan Opdrachtgever;
- b. Proactief mee te werken aan voor de Opdrachtgever noodzakelijke veranderingen om de Dienstverlening te verbeteren of aan te passen aan organisatorische veranderingen;
- c. Indien intern proces, werkwijze of methode van Opdrachtnemer wijzigt, dient Opdrachtnemer dit tijdig te melden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer borgt dat interne veranderingen niet zullen leiden tot veranderingen in de Dienstverlening voor Opdrachtgever, zonder akkoord hiervoor van Opdrachtgever;
- d. Proactief mee te denken over innovatieve ontwikkelingen, oplossingen en mogelijkheden.

#### **1.1.6 Continuïteit**

Opdrachtnemer dient voor continuïteit van de Dienstverlening zorg te dragen. Wij verstaan hieronder dat de Opdrachtnemer op een dusdanige wijze zijn werkproces heeft ingericht, dat de afspraken inzake de Dienstverlening elke dag gewaarborgd zijn.

## 1.2 Dekking

### 1.2.1 Dekking

Opdrachtnemer dient met betrekking tot de bezorging van de poststukken een 100% landelijke dekking te hebben. Brieven en poststukken dienen in het binnenland bezorgd te worden door Opdrachtnemer. Dat wil zeggen dat de Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor aankomst van de brieven en poststukken op de plaats van bestemming. Indien Opdrachtnemer voor bepaalde gebieden in Nederland gebruikmaakt van Onderaannemers, stelt Opdrachtnemer een overzicht op van de Onderaannemers welke hij zal inzetten in het betreffende gebied en informeert Opdrachtgever hierover. Onder alle omstandigheden geldt dat Opdrachtnemer als hoofdaannemer verantwoordelijk blijft voor de te leveren dienstverlening inclusief de gestelde KPI's zoals Overkomstduur en Overkomstzekerheid die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden overeengekomen.

## 1.3 Organisatie ten aan zien van de samenwerking

### 1.3.1 Overlegstructuur en communicatie

De Opdrachtgever wil op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau bij Opdrachtnemer aanspreekpunten hebben. De Opdrachtgever herkent de volgende overlegstructuur:

| Overleg                | Onderwerpen                                                                                                                                                     | Frequentie            | Contactpersoon<br>Opdrachtnemer       | Contactpersoon<br>Opdrachtgever |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| Operationeel<br>niveau | <ul style="list-style-type: none"><li>Nader af te stemmen</li></ul>                                                                                             | Op afroep             | Contractmanager<br>Binnendienst       | Nader af te stemmen             |
| Tactisch<br>niveau     | <ul style="list-style-type: none"><li>Prestaties Opdrachtnemer</li><li>Wederzijdse optimalisatie van de Dienstverlening</li><li>Management informatie</li></ul> | 4 x per jaar          | Accountmanager                        | Nader af te stemmen             |
| Strategisch<br>niveau  | <ul style="list-style-type: none"><li>Contract-compliance</li><li>Strategische ontwikkelingen</li></ul>                                                         | Op afroep             | Accountmanager/<br>Directielid        | Nader af te stemmen             |
|                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Datalekken en informatieveiligheid</li></ul>                                                                              | Indien van toepassing | Functionaris voor gegevensbescherming | Nader af te stemmen             |

Tabel 1. Overlegstructuur

Voor de overleggen op alle overlegniveaus gelden onderstaande eisen:

- a. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanpassingen te maken in het aantal overlegniveaus en de frequentie van de overleggen;
- b. Opdrachtnemer zal een vaste contactpersoon benoemen die het contact zal onderhouden met de contactpersoon van de Opdrachtgever en die bevoegd is om bindende afspraken te maken;
- c. Opdrachtnemer verplicht zich één week voor het overleg agendapunten en informatie voor het overleg aan te leveren;
- d. Opdrachtnemer zorgt bij het overleg voor rapportage in de vorm van een actielijst en notulen;
- e. Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf (5) Werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen, welke vervolgens geaccordeerd dient te worden door de Opdrachtgever;
- f. Opdrachtnemer dient de vertegenwoordigers van al de overlegvormen bekend te maken bij de Opdrachtgever.

Voor de overleggen op tactisch niveau gelden onderstaande eisen:

- a. Inzake het onderwerp 'Prestaties Opdrachtnemer' komen niet uitsluitend, maar ten minste de volgende aspecten aan de orde:
  - Tevredenheid interne behoeftesteller;
  - Gemelde Klachten en afhandeling;
  - Aantal poststukken kwijt/niet bezorgd; ~~(datalekkern)~~
  - Functioneren Accountmanager en aanspreekpunten;
  - Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie;
  - Kwaliteit van de geleverde informatie (onder andere duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en adequate aanbevelingen);
  - Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken.
- b. Inzake het onderwerp 'Management informatie' komen niet uitsluitend, maar ten minste de volgende aspecten aan de orde:
  - Een toelichting op de managementrapportage;
  - Toelichten resultaten steekproef inzake Overkomstzekerheid en de Overkomstduur.

### **1.3.2 Managementrapportages**

- a. Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert de Opdrachtnemer de eerste zes (6) maanden digitaal één keer per maand, uitgesplitst in weken, een managementrapportage aan. Na de eerste zes (6) maanden levert de Opdrachtnemer digitaal één keer per kwartaal, uitgesplitst in maanden, een managementrapportage aan.

### **1.3.3 Klachten bij uitvoering Dienstverlening**

- a. De Opdrachtnemer dient Klachten, met uitzondering van Klachten die betrekking hebben op Overkomstduur en Overkomstzekerheid, binnen 24 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 24 uur de Klacht te verhelpen dient de Opdrachtnemer binnen 24 uur kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is en hoe het probleem wordt verholpen en binnen welke termijn;
- b. Klachten die betrekking hebben op de Overkomstduur en Overkomstzekerheid dient Opdrachtnemer prioriteit te geven en binnen 4 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 4 uur de Klacht te verhelpen, dient de Opdrachtnemer binnen 4 uur kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is. Opdrachtnemer dient aan te geven hoe het probleem wordt verholpen waarbij Opdrachtgever uitgaat van een verwachte oplostijd binnen 24 uur;
- c. Opdrachtnemer dient in het geval van een vermoedelijk of daadwerkelijk (i) Datalek; (ii) schending van de beveiligingsmaatregelen; (iii) schending van de geheimhoudingsplicht of (iv) verlies van vertrouwelijke gegevens, Opdrachtgever direct, doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking van het incident, te informeren.
- d. Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient de daarvoor te gebruiken klachtenformulieren bij aanvang van de Overeenkomst, ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voor te leggen. De procedure dient onderscheid te maken naar de aard van de Klachten, te weten enerzijds de Klachten welke het gevolg zijn van materiële gebreken en anderzijds Klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Over Klachten dient binnen vijf (5) Werkdagen schriftelijk aan de contactpersoon van de Opdrachtgever te worden gerapporteerd. De rapportage zal minimaal de onderstaande elementen bevatten:
  - Een beschrijving van het probleem of de Klacht;
  - De datum van constatering;
  - De wijze waarop de Klacht is ontstaan;
  - Welke personen er bij de Klacht zijn betrokken;
  - De geschatte duur van de Klacht;
  - De voorgenomen oplossing van de Klacht;
  - De geschatte consequenties van de Klacht;
  - De invloed op de levertijden.

De Klachten worden in de overleggen op tactisch niveau met de contactpersoon van de Opdrachtgever besproken.

### 1.3.4 Wijze van factureren

- a. De volgende eisen gelden inzake de wijze van factureren: Opdrachtnemer dient **per maand** een verzamelfactuur aan de Opdrachtgever te versturen. Opdrachtgever betaalt verzamelfactuur uiterlijk dertig (30) dagen na ontvangst en Opdrachtnemer dient de verzamelfactuur in de vorm van een MS Excelbestand te verstrekken. De factuur moet uitgesplitst zijn naar Productsoort en klantnummers van de verschillende Diensten. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de door Opdrachtnemer uitgebrachte factuurspecificatie treden Partijen binnen tien (10) Werkdagen in overleg met elkaar om het verschil op te helderen. Indien de overeenstemming leidt tot aanpassing van de oorspronkelijke specificatie vindt verrekening plaats met de volgende maandfactuur;

### 1.3.5 Tarieven en indexering

- a. De vergoeding aan Opdrachtnemer voor het verlenen van Diensten geschiedt tegen de vaste tarieven zoals door Opdrachtnemer vermeld in zijn Inschrijving. Alle tarieven zijn vermeld in euro's en omvatten de volledige vergoeding voor alle verplichtingen van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst, mede daaronder begrepen vergoeding van de kosten voor Hulpmiddelen, alsmede de kosten verbonden aan enige door de overheid opgelegde heffing, belasting (behoudens btw) en/of recht in verband met de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst;
- b. De tarieven worden vastgesteld voor de periode vanaf 1 april 2022 tot en met 31 december 2023. Tussentijdse tariefswijzigingen zijn niet toegestaan, behoudens op grond van wettelijke maatregelen;
- c. Opdrachtnemer kan eenmaal per contractjaar de tarieven conform zijn Inschrijving indexeren, doch uitsluitend op basis van indexcijfer NEA (fijnmazige distributie collo, 2022=100). De eerste indexering mag plaatsvinden op 1 januari 2024;
- ~~c.d.~~ Opdrachtnemer kan eenmaal per contractjaar de tarieven voor de Universele Post Dienstverlening (UPD) indexeren. Deze worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld en vallen binnen de bandbreedte die de ACM jaarlijks bepaalt.
- ~~d.e.~~ Overige Dienstverlening inzake postverzending wordt door Opdrachtnemer geaccepteerd en tegen de standaardtarieven aangeboden.

## 1.4 Specifieke kwaliteitseisen

### 1.4.1 Online controle

De Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van de mogelijkheid om dagelijks het aangeboden en bevestigde aantal Poststukken digitaal te controleren.

### **1.4.2 Steekproef**

- a. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verplicht worden de Overkomstzekerheid en de Overkomstduur minimaal ieder kwartaal over tenminste één voor Opdrachtgever representatieve poststroom in totaliteit te laten meten door een onafhankelijk onderzoeksbureau, middels een representatieve steekproef afgezet tegen gegevens van aanbieders met een op Opdrachtgever gelijkend volume;
- b. De resultaten van de Steekproef worden opgenomen in de managementrapportage;
- c. De keuze voor het onderzoeksbureau dient door de Opdrachtgever goedgekeurd te worden. Opdrachtgever kan enkel bij gegronde redenen de keuze voor een onderzoeksbureau afwijzen. De steekproef wordt op kosten van Opdrachtnemer uitgevoerd;
- d. Opdrachtgever kan besluiten jaarlijks een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijke en onpartijdige externe Dienst ter verificatie van de juistheid van de door Opdrachtnemer gehanteerde methode ter meting van de Overkomstzekerheid en Overkomstduur en de gerapporteerde resultaten met betrekking tot het Overkomstzekerheidspercentage. Een afschrift van deze audit zal binnen vijf (5) Werkdagen nadat het voor Opdrachtnemer ter beschikking is gekomen, overhandigd worden aan de Opdrachtgever.

### **1.4.3 Specifieke eisen betreffende de postverzending**

- a. Opdrachtnemer levert zowel aan postbussen als aan straatadressen;
- b. Opdrachtnemer verzorgt de distributie van alle soorten poststukken die worden aangeboden door Opdrachtgever;
- c. Opdrachtnemer neemt pakketten post tot 30 kilogram aan;
- d. Opdrachtgever maakt gebruik van enveloppen die met port zijn betaald, derhalve dient Opdrachtnemer ook met port betaalde post te verzenden.

### **1.4.4 Aanmelden van de post**

Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om dagelijks tot één (1) uur voor het Afhaalmoment het aantal poststukken voor betreffende dag aan te melden.

### **1.4.5 Ophalen van de post**

Opdrachtnemer haalt alle poststukken dagelijks tussen 16.30 en 17.00 uur op; op maandag tot en met vrijdag bij de postkamer op de Ophaallocaties van de betreffende organisatieonderdelen of desgewenst bij de partners van organisatieonderdelen als de print- en couverteerwerkzaamheden aan hen zijn uitbesteed.

### **1.4.6 Aanleverkader van de post**

Opdrachtnemer dient de gesorteerde en ongesorteerde post te verwerken.

### ***1.4.7 Aanvullende Dienstverlening post***

Voor de verschillende organisatieonderdelen is Opdrachtnemer ook bereid de volgende Dienstverlening te verzorgen:

- a. Opdrachtnemer verzorgt de bezorging van aangetekende en verzekerde brieven op de volgende werkdag;
- b. Opdrachtnemer verzorgt de bezorging van brieven en poststukken naar het buitenland;
- c. Opdrachtnemer verzorgt de Brengservice van de poststukken gericht aan het postbus-, antwoordnummer- of straatadres van Opdrachtgever.

### ***1.4.8 Ophaallocaties***

Ophaallocaties worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de implementatiefase overeengekomen. Opdrachtgever heeft maximaal vijf (5) Ophaallocaties per organisatieonderdeel.

### ***1.4.9 Retourzendingen***

Retourzendingen, zijnde retourpost en onbestelbare post dienen kosteloos en voorzien van reden binnen twee (2) Werkdagen te worden geretourneerd naar het afzenderadres zoals vermeld op het Poststuk. Opdrachtnemer dient Retourzendingen te accepteren en deze te Retourneren zonder dat hier kosten voor in rekening worden gebracht.

### ***1.4.10 Mogelijke scope wijziging in de Dienstverlening***

- a. Opdrachtnemer accepteert dat - indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de organisatie aangaande de Opdrachtgever ingrijpend wijzigt - de Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt de Overeenkomst voortijdig op te zeggen, dan wel aan te passen;
- b. Opdrachtnemer accepteert dat het door wijzigingen in de processen van de Opdrachtgever, al dan niet opgelegd door regelgeving of besluiten door beleid makende organen mogelijk is dat de samenstelling en het volume van de poststukken gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan wijzigen.

## **1.5 Webapplicatie van Opdrachtnemer**

### ***1.5.1 Eisen met betrekking tot plaatsen van bestellingen en orderbevestigingen***

De bestelling wordt elektronisch in de webapplicatie aangemaakt en digitaal door Opdrachtnemer in de verkooporder overgenomen.

### **1.5.2 Bestellen via de webapplicatie van Opdrachtnemer**

Opdrachtnemer dient te beschikken over een betrouwbare, stabiele en gebruiksvriendelijke webapplicatie voor het plaatsen van alle bestellingen. Met name als tijdens de piekuren op Werkdagen de orders massaal en tegelijk geplaatst worden vereist de Opdrachtgever een hoge mate van beschikbaarheid. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om al dan niet gebruik te maken van de webapplicatie. Tegen deze achtergrond zijn de volgende eisen geformuleerd.

- a. Opdrachtnemer zal voor het administratieve en logistieke proces voor de webapp een procesbeschrijving opstellen welke niet later dan uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst in het bezit zal zijn van Opdrachtgever;
- b. De webapplicatie van Opdrachtnemer zal voor Opdrachtgever zeven (7) dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar zijn. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het systeem kan werken;
- c. Opdrachtnemer beschikt in geval van calamiteiten over een papieren aanmeldingsoptie;
- d. 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;
- e. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de in zijn webapplicatie opgeslagen gegevens en zal de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups op verzoek van de Opdrachtgever kenbaar maken.

### **1.5.3 Eisen met betrekking tot de helpdesk**

In voorkomend geval moeten de gebruikers van de webapplicatie terug kunnen vallen op Opdrachtnemer voor support, vragen, Klachten, et cetera. Hiervoor zijn de volgende eisen opgesteld:

- a. Opdrachtgever kan vragen of Klachten met betrekking tot de webapplicatie telefonisch en via elektronische weg (e-mail) bij de helpdesk van Opdrachtnemer indienen;
- b. De telefonische helpdesk van Opdrachtnemer is tijdens Werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur bereikbaar.

## **1.6 Personeel en Organisatie**

### **1.6.1 Algemene kwaliteitseisen met betrekking tot het personeel**

- a. **ARBO** - De Opdrachtnemer dient bij zijn bedrijfsvoering de bepalingen, die bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet zijn gesteld, in acht te nemen. Daarbij besteedt hij uitdrukkelijk aandacht aan de veiligheid voor eigen personeel en personeel van de Opdrachtgever bij de Werkzaamheden en informeert en instrueert zijn personeel hiertoe. De Opdrachtnemer zorgt ook voor voorlichting en instructie

aan nieuw in te zetten medewerkers en herhaling van voorlichting en instructie op regelmatige basis.

- b. **Wet- en regelgeving** - Opdrachtnemer en al haar medewerkers zullen zich strikt houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften en instructies die van toepassing zijn op de Opdrachtnemer en de taakuitvoering, waaronder, maar niet beperkt tot, [de Algemene Verordening Gegevensbescherming \(AVG\)](#)~~de Wet bescherming persoonsgegevens~~. Bij het niet naleven zijn de kosten voor boete, herstel, et cetera, inclusief de (imago)schade, voor rekening van de Opdrachtnemer.
- c. **Postwet** - Opdrachtnemer en al haar medewerkers zullen zich strikt houden aan de bepalingen, die bij of krachtens de Postwet zijn gesteld. Bij het niet naleven zijn de kosten voor boete, herstel, et cetera, inclusief de (imago)schade, voor rekening van de Opdrachtnemer.

### ***1.6.2 Eisen en bepalingen omtrent inzet personeel***

- a. **Vakkundig en vakbekwaam** - Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Medewerkers dienen een op de Werkzaamheden afgestemde opleiding of training te hebben gevolgd. Opdrachtnemer dient voor de kwaliteit, kundigheid, kennis, ervaring en betrouwbaarheid van het door u in te zetten personeel in te staan. Medewerkers dienen daarnaast proactief en zelfstandig te zijn. Uit eigen beweging dienen knelpunten gesignaleerd te worden en (in overleg met de voorman/-vrouw) passende vervolgacties ondernomen te worden. De medewerker dient zelf met voorstellen te komen om de kwaliteit van de Dienstverlening te verbeteren;
- b. **Nederlandse Taal** - Alle medewerkers die werkzaam zijn in de ophaaldiensten of als contactpersoon van de Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen;
- c. **Geheimhoudingsverklaring** - De Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al het geen hem door de uitvoering van de Overeenkomst over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever en aan inhoudelijke informatie in de poststukken blijkt en dient daarvoor zorg te dragen, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen.

### ***1.6.3 Eisen betreffende personeelsbezetting/vervanging***

- a. **Stabiele personeelsbezetting** - De Opdrachtnemer dient zorgt te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. De Opdrachtnemer dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen waardoor de continuïteit van de Werkzaamheden wordt gegarandeerd;
- b. **Bezwaren bij inzet medewerker** - Bij bezwaren van de Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van de Opdrachtnemer heeft de Opdrachtgever het uitdrukkelijk recht om bepaalde personen met of eventueel zonder opgaaf van rede af te wijzen.

## **1.7 Implementatie Dienstverlening**

### **1.7.1 Implementatieplan**

Opdrachtnemer maakt, na de voorlopige gunning, ten behoeve van de invoering van de Overeenkomst binnen vijf (5) Werkdagen een Implementatieplan en een voorstel voor een SLA. Inzake het implementatieplan geldt het volgende:

- a. Voor het implementatieplan kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden;
- b. Eventuele kosten verbonden aan de implementatie worden gedragen door Opdrachtnemer;
- c. Het implementatieplan en SLA wordt in nader overleg met de Opdrachtgever verder uitgewerkt tot een definitief plan;
- d. Opdrachtgever moet direct na het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst een beroep kunnen doen op de Dienstverlening van de Opdrachtnemer.

### **1.7.2 Communicatiestructuur tijdens implementatie**

- a. Opdrachtnemer stelt voor de ingangsdatum van de Overeenkomst een digitale werkinstructie op, met daarin minimaal:
  - Tarievenoverzicht;
  - Aanbiedingscodes;
  - Omschrijving Werkzaamheden;
  - Wijze van aanmelden/aanleveren;
  - Productkaart (formaat 1 A4);
  - Contactgegevens.
- b. Opdrachtnemer verzorgt uiterlijk vóór de ingangsdatum van de Overeenkomst een nadere uitleg en toelichting op het gebruik van zijn webapplicatie in een of meerdere door Opdrachtnemer georganiseerde centrale bijeenkomsten;
- c. Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon met beslissingsbevoegdheid aan die gedurende de implementatiewerkzaamheden verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan.