

Bijlage 1 - Programma van Eisen

De Aanbestedende dienst (NRG/TNO) vraagt de Inschrijver om onderstaande diensten aan te bieden en uit te voeren cf. de hierna genoemde eisen;

Postkamer	Het verzorgen van ontvangst, uitsortering en distributie van inkomende externe- en interne poststukken en goederen en het ter verzending aanbieden van uitgaande poststukken en goederen.
Expeditie	Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op de ontvangst van extern bestelde goederen inclusief verdere distributie van die goederen naar de eindgebruiker.
Hand en Spandiensten	Alle activiteiten die gericht zijn op logistieke ondersteuning. Hierbij denkt de Aanbestedende dienst aan bijvoorbeeld opruimen van pallets, oud meubilair, etc.; begeleiden van externe leveranciers wanneer de facilitaire organisatie daarom vraagt; transport van goederen op het terrein.

1. Wet overgang van onderneming zoals bedoeld in art. 7:662 e.v. BW is mogelijk van toepassing op onderhavige Opdracht. Derhalve heeft Aanbestedende dienst een geanonimiseerd overzicht van huidige werknemers toegevoegd, zie Bijlage 6.
2. Inschrijver gaat ermee akkoord dat zonder uitdrukkelijk voorafgaande Schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik mag worden gemaakt van de naam, logo e.d. van Aanbestedende dienst.
3. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Inschrijver aan het einde van de contractperiode een volledige medewerking dient te verlenen aan de overdracht naar een contractpartij aan wie het nieuwe contract gegund zal worden.
4. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de contactpersonen en het personeel van Inschrijver op locaties van Aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig dienen te zijn.
5. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Inschrijver alle diensten zoals deze zijn vermeld zijn in de Aanbestedingsstukken kan uitvoeren.
6. Inschrijver gaat er mee akkoord in het bezit te zijn van alle verplichte vergunningen die nodig zijn om de dienstverlening uit te voeren en garandeert dat Inschrijver werkt conform alle geldende wet- en regelgeving en voorschriften.
7. Inschrijver gaat ermee akkoord dat indien er voor het transport en opslag van bepaalde goederen gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, Inschrijver deze op dient te volgen en Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte te stellen.
8. Inschrijver conformeert zich aan de ADR (Accord europeen relatif au transport international de marchandises Dangereuses par Route). Chauffeur(s) welke ingezet worden voor de Opdracht zijn ADR gecertificeerd.
9. Inschrijver dient de PGS-15 richtlijn (deel 15 van de richtlijnen van de publicatiereeks gevaarlijke stoffen) te volgen.

10. Chauffeurs zijn in het bezit van een geldig rijbewijs voor het voertuig dat zij besturen.
11. Inschrijver dient ervoor te zorgen dat alle medewerkers vóór aanvang van de werkzaamheden op de locaties van NRG/TNO in het bezit zijn van: Een geldige Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) met de minimale VOG-functieaspecten 11, 12, 37, 41 en 61:
 - De VOG-verklaring mag niet ouder zijn dan vier (4) jaar;
 - Een geldig paspoort/ID;
 - De consequenties voor het zonder de benodigde papieren op de locatie komen van een medewerker zijn voor Inschrijver. De consequenties zijn in elk geval:
 - Zonder geldig VOG wordt geen toegang tot de locatie verleen

Inschrijver zal desgevraagd aanvullende informatie Schriftelijk aan de Aanbestedende dienst verstrekken om tewerkstelling op locatie te faciliteren. Elke structurele mutatie in het tewerkgestelde personeel zal onmiddellijk Schriftelijk bij de Aanbestedende dienst worden gemeld.
12. De werknemers van de Opdrachtnemer dienen in staat te zijn om lichamelijk zwaar werk te verzetten. Denk hierbij aan het tillen en verplaatsen van zware dozen, voorwerpen en pakketten. Tevens komt het voor dat in de gebouwen van Opdrachtgever geen liften beschikbaar zijn waardoor transporten over trappen dienen plaats te vinden. Voor incidenteel zwaar transport over een trap, dient Opdrachtnemer een werkvergunning aan te vragen bij Opdrachtgever.
13. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure. De klachtenprocedure moet aansluiten op het FMIS systeem van Aanbestedende Dienst.
14. Inschrijver gaat ermee akkoord dat zij zelf een post(porto) leverancier, transporteurs, koerier dient te contracteren voor o.a. normale poststukken, aangetekende poststukken, pakketten/goederen, ten behoeve van externe verzending.
15. Tevens dient de traceerbaar (m.u.v. reguliere poststukken) digitaal gewaarborgd te worden.
16. Inschrijver draagt zorg voor controle op correctheid van leveringen alsmede voor controle op zichtbare beschadigingen van geleverde goederen. Afwijkende leveringen welke redelijkerwijs opgemerkt mogen worden dienen gerapporteerd te worden aan de aanvrager van het pakket. Daarnaast zorgt de Aanbestedende dienst de registratie van ontvangst goederen in het administratie systeem van de Aanbestedende dienst. Opdrachtgever gebruikt SAP.
17. Inschrijver gaat ermee akkoord dat er een efficiënte vaste rittenplanning door de Inschrijver wordt opgesteld zodanig dat het verkeersbewegingen op de EHC en de nucleaire installaties tot een minimum wordt beperkt.
18. Inschrijver gaat ermee akkoord dat goederen die niet aangeboden kunnen worden door de afwezigheid van een medewerker retour genomen wordt en het eerst volgende moment conform rittenplanning opnieuw wordt aangeboden. De ontvanger dient hiervan op de hoogte worden gesteld door de Inschrijver. De ontvanger heeft desgewenst de mogelijkheid de retour genomen goederen op een eerder moment zelf af te halen op een overeengekomen locatie op de EHC.
19. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de voor de door de Inschrijver in te zetten bedrijfsmiddelen goedgekeurd en in technisch goede staat zijn.
20. De in te zetten medewerkers worden door Inschrijver voorzien van duidelijk herkenbare en uniforme bedrijfskleding die tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden gedragen dient te worden. Het logo en de bedrijfsnaam van Inschrijver moeten duidelijk zichtbaar op de kleding zijn aangebracht.

21. Inschrijver voorziet de in te zetten medewerkers van benodigde Persoonlijk Beschermende Middelen (PBM's), volgens vigerende wet- en regelgeving.
22. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de dienstverlening zal plaatsvinden op werkdagen tussen 07.00 uur en 17.30 uur.
23. Inschrijver gaat ermee akkoord dat afwijkingen op de genoemde tijden in eis 25 tijdig aan Aanbestedende dienst dienen te worden doorgegeven. Na akkoord van Aanbestedende dienst kan de Inschrijver de tijden voor de duur van het aangevraagde aanpassen.
24. Inschrijver gaat ermee akkoord dat indien er voor het transport en opslag van bepaalde goederen gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, Inschrijver deze op dient te volgen en Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte te stellen.
25. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de juiste werkwijze voor het opslaan van deze goederen (o.a. gevaarlijke stoffen) conform vigerende wet- en regelgeving. Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van juiste opslagmiddelen. (chemicaliënberging, palletstellingen etc.)
26. Inschrijver beschrijft voor de Aanbestedende dienst procedures voor acceptatie van o.a. post(stukken), pakketten, het opslaan van (gevaarlijke) goederen en transport van gevaarlijke goederen. Deze documenten worden na goedkeuring door de Aanbestedende dienst opgenomen in het managementsysteem van de Aanbestedende dienst. Bijstelling van deze procedure kan enkel geschieden na ondertekening beide partijen.
27. De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor voldoende verpakkingsmateriaal, etikettering, kantoormiddelen. Kosten hiervan kunnen niet separaat worden gefactureerd en zijn onderdeel van de dienstverlening.
28. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Aanbestedende dienst is gerechtigd een (externe) audit te (laten) uitvoeren op de overeengekomen dienstverlening.
29. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de Inschrijver voor de duur van de Overeenkomst één (1) vaste contactpersoon en één (1) vervangend contactpersoon voor de locatie benoemt. Deze contactpersonen zijn op werkdagen van 08.30 – 17.00 uur bereikbaar per e-mail en telefoon.
30. Inschrijver gaat ermee akkoord te werken met vaste medewerkers op de EHC locatie.
31. Inschrijver draagt zorg voor goed ingewerkte vervanging (incl. VOG) van vaste medewerkers en zorgt voor een inwerkprocedure afgestemd op de locatie van de Aanbestedende dienst met als doel een onverstoorde dienstverlening bij ziekte/verlof/vertrek van deze vaste medewerkers.
32. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Inschrijver tariefstelling van post- en pakketdiensten op basis van inkooptarief van Inschrijver aangeboden dienen te worden.
33. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de prijsontwikkeling van post- en pakkettarieven jaarlijks worden afgestemd. Eenmaal per jaar worden overeengekomen tarieven vastgesteld door Inschrijver en Aanbestedende dienst.
34. Inschrijver gaat ermee akkoord dat zij zelf verantwoordelijk is voor het inzetten van hijs- /hef- en vervoersmiddelen die nodig zijn voor het uitvoeren van de diensten. Alle bijkomende verplichtingen die hieruit volgen zijn voor rekening van Inschrijver. Hierbij wordt o.a. gedacht, maar niet limitatief, aan verzekering, keuringen en reparaties.
35. Vervoersmiddelen dienen herkenbaar bedrukt te worden. Bedrukking in afstemming met Aanbestedende dienst.

36. Inschrijver garandeert dat de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen zwaarder dan 3.500 kg minimaal voldoen aan de Euro 5 emissienorm. De voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten dieselvoertuigen zwaarder dan 3500 kg, beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof: Roetfilter af fabriek. Indien roetfilter af fabriek niet mogelijk is: retrofit of een installatie met een ten minste gelijkwaardige werking.
37. Inschrijver gaat ermee akkoord dat tussentijdse milieutechnische verplichte vernieuwingen, wijzigingen in wetgeving of andere zaken die milieubesparend of kostenbesparend zijn, door Inschrijver direct kenbaar worden gemaakt en toegepast.
38. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de locatie EHC een high-risk profiel kent en hierdoor strenge beveiligingseisen kent; dit resulteert mogelijk in extra wachttijd bij toegang nucleaire zones.
39. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de Inschrijver de beveiliging rondom het logistieke proces bewaakt en optimaliseert indien hier mogelijkheden voor zijn. Optimalisaties dienen vooraf afgestemd te worden met de Aanbestedende dienst.
40. Inschrijver gaat ermee akkoord om volledige medewerking te verlenen aan onderzoek indien er sprake is van een veiligheidsincident waarbij medewerker(s) van de Inschrijver betrokken is/zijn.
41. Inschrijver gaat ermee akkoord dat zij hun medewerkers trainen om Awareness op het gebied van veiligheid en beveiliging te behouden en te vergroten. Trainingen kunnen o.a. i.s.m. de afdelingen Security en afdelingen Veiligheid van Aanbestedende dienst worden afgestemd. Kosten hiervan zijn voor rekening Aanbestedende dienst.
42. Aanbestedende dienst stelt huisvesting voor werkzaamheden betrekking hebbende op de overeengekomen dienstverlening te beschikking. Inschrijver dient hier als een goed huisvader mee om te gaan. Het is de Inschrijver zonder Schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst niet toegestaan de ruimtes te gebruiken voor dienstverlening van derden, noch op weekenddagen feestdagen en na kantoortijden gebruik te maken van de ruimtes.
43. Aanbestedende dienst stelt de ruimte en hetgeen genoemd in de inventarislijst voor werkzaamheden betrekking hebbende op de overeengekomen dienstverlening ter beschikking. Inschrijver dient als een goed huisvader hiermee om te gaan. Inboedelverzekering en onderhoudscontracten zijn voor rekening van Aanbestedende dienst. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Inschrijver melding dient te maken van beschadigingen en/of defecten van middelen of andere complicaties.
44. Voor aanvang contract wordt de staat van de inventarislijst (zie Bijlage 12) middels een schouwing vastgesteld. Bij ondertekening accepteert Inschrijver de staat waarin de inventaris zich bevindt.
45. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de registratie van alle werkzaamheden. Voor de evaluatie van totale dienstverlening zal Inschrijver (1) maal per jaar en extra op verzoek van Aanbestedende dienst, een digitale jaarrapportage (totaaloverzicht) overhandigen aan de contractpersoon van de Aanbestedende dienst. De jaarrapportage bevat minimaal de volgende informatie:
 - Specificatie van reguliere werkzaamheden aangevuld met werkelijk ingezette uren;
 - Specificatie van regiewerkzaamheden aangevuld met ingezette uren en kosten;
 - Eventuele mutaties van dienstverlening;
 - Klachtenregistratie en behandeling
 - Overzicht aanbodnummer, postbussen en antwoordnummers
 - Overzicht verzonden post(stukken) per transporteur/postverwerker

- Overzicht ziekte en verloopcijfers
 - Prestaties per KPI en daaraan gekoppelde normen;
 - Analyse van de dienstverlening met verbetervoorstel voor verdere optimalisatie van dienstverlening;
 - Prognose, vooruitzichten en verbeterplan voor het komende jaar;
 - Financiële rapportage (vaste en variabele kosten)
 - Tarieven en indexering;
46. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Inschrijver maandelijks een operationeel overleg met de contactpersoon van de Aanbestedende dienst initieert. In dit overleg zal worden gesproken over o.a.:
- Voortgang optimalisatie;
 - Kwaliteit van de dienstverlening;
 - Acties en afspraken n.a.v. vorig overleg;
 - Bespreken van klachten en genomen maatregelen.

Het verslag n.a.v. dit operationeel overleg, door Inschrijver opgesteld, stuurt Inschrijver maximaal één (1) week na het overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Aanbestedende dienst.

47. Inschrijver gaat ermee akkoord dat tenminste vier (4) keer per jaar voortgangsoverleg met de contactpersoon van Aanbestedende dienst initieert. Dit overleg is bedoeld voor de voortgang van de dienstverlening en alle andere afspraken die horen bij de Overeenkomst en de Aanbestedingsstukken. In dit overleg zal worden gesproken over o.a.:
- Voortgang optimalisatie (voorstellen);
 - Kwaliteit van de dienstverlening;
 - Terugblik (ontwikkeling samenwerkingsrelatie);
 - Acties en afspraken n.a.v. vorig overleg;
 - Bespreken managementrapportage (w.o. KPI-beoordeling);
 - Facturatie;

Inschrijver zendt de stukken digitaal minimaal twee (2) weken voor het overleg aan Aanbestedende dienst. Het verslag n.a.v. dit tactisch overleg, door Inschrijver opgesteld, stuurt Inschrijver maximaal één (1) week na het overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Aanbestedende dienst. Indien nodig en nadat het verslag is opgestuurd maakt Aanbestedende dienst wijzigingen en verklaart die dan als vastgelegd tussen Partijen.

Indien door beide partijen gewenst kan de frequentie na het eerste jaar aangepast worden.

Programma van Eisen Logistieke dienstverlening TNO Specifiek o.b.v. Regie.

1. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Inschrijver alle diensten zoals deze zijn vermeld zijn in de Aanbestedingsstukken kan uitvoeren.
2. Inschrijver gaat er mee akkoord te fungeren als Afvaldepotbeheerder als vervanging/back-up van vaste Afvaldepotbeheerder. Dit behelst onder andere het intern transport van laboratorium afval van laboratoria naar afvaldepot.
3. Inschrijver stelt zijn medewerker(s) in de gelegenheid om instructie/training te volgen voor de functie/taken zoals benoemd bij 2. Deze instructie/training zal georganiseerd worden door TNO.
4. Inschrijver verzorgt het buitenzetten van de papier/kartoncontainers van uit de TNO gebouwen ten behoeve van het inzamelen van papier/karton door afvalinzamelaar.

5. Inschrijver gaat er mee akkoord te fungeren als Begeleider levering gasflessen als vervanging/back-up van vaste Facilitair medewerker TNO. Dit behelst het begeleiden van de gasflessen leverancier naar de diverse gasflessenbergingen van TNO op het terrein.
6. Inschrijver geeft medewerking aan de uitwerking van wensen voor de toekomst op het gebied van intern transport van gasflessen en laboratorium afval.

Programma van Eisen Logistieke dienstverlening NRG Specifiek o.b.v. Regie

1. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Inschrijver alle diensten zoals deze zijn vermeld zijn in de Aanbestedingsstukken kan uitvoeren.
2. Inschrijver gaat er mee akkoord te fungeren als Afvaldepotbeheerder als vervanging/back-up van vaste Afvaldepotbeheerder. Dit behelst onder andere het intern transport van laboratorium afval van laboratoria naar afvaldepot.
3. Inschrijver stelt zijn medewerker(s) in de gelegenheid om instructie/training te volgen voor de functie/taken zoals benoemd bij 2. Deze instructie/training zal georganiseerd worden door NRG.
4. Inschrijver verzorgt het buitenzetten van de papier/kartoncontainers van uit de NRG gebouwen ten behoeve van het inzamelen van papier/karton door afvalinzamelaar.
5. Inschrijver gaat er mee akkoord te fungeren als Begeleider levering gasflessen als vervanging/back-up van vaste Facilitair medewerker NRG. Dit behelst het begeleiden van de gasflessen leverancier naar de diverse gasflessenbergingen van NRG op het terrein.
6. Inschrijver geeft medewerking aan de uitwerking van wensen voor de toekomst op het gebied van intern transport van gasflessen en laboratorium afval.