

Programma van Eisen

Post dienstverlening

4 oktober 2024
Kenmerk 2023-ILC-002
Versie 0.1

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure (geldend voor alle percelen)	3
1.2	Materie eisen (geldend voor alle percelen)	4
1.3	Eisen specifiek voor Perceel 1 (Geadresseerde post)	7
1.4	Eisen specifiek voor Perceel 2 (Verkiezingspost)	7
1.5	Eisen specifiek voor Perceel 3 (Ongeadresseerde post)	8
1.6	Eisen specifiek voor Perceel 4 (Pakketten en aangetekende post)	8
1.7	Eisen aan overleg en managementinformatie (geldend voor alle percelen)	9
1.8	Social return	10
1.9	Indexering	10
1.10	Facturatie	11
1.11	Commerciële eisen	11
1.12	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	12
1.13	Emissie eisen	12

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure (geldend voor alle percelen)

- Eis 1. De publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- Eis 2. Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- Eis 3. De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schaden zijn voor uw eigen risico.
- Eis 4. U gaat ermee akkoord dat de gemeente zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- Eis 5. De persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via Tendermed (www.tendermed.nl) is bevoegd om uw onderneming te vertegenwoordigen.
- Eis 6. De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, gebeurt in de Nederlandse taal.
- Eis 7. Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
- Eis 8. U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente gehanteerde beoordelingsmethodiek.
- Eis 9. Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of

hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.

- Eis 10. Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
- Eis 11. U gaat ermee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Eis 12. Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De gemeente behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

1.2 Materie eisen (geldend voor alle percelen)

- Eis 13. U draagt zorg voor volledige en onbeschadigde bezorging van de post op het juiste adres.
- Eis 14. Indien zich, gedurende de looptijd van de overeenkomst, wijzigingen voordoen in het gewicht en/of de oplage, heeft dit geen consequenties voor de tarieven.
- Eis 15. U factureert de feitelijke aantallen poststukken per levering, zoals vermeld in een aanbiedingsbrief of portaal.

Bereikbaarheid

- Eis 16. U bent telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 7.30 en 18.00 uur.

Bezorgkwaliteit is de bezorging binnen de overeengekomen bezorgtijd

- Eis 17. De eisen voor de bezorgkwaliteit zijn minimaal 95% op tijd bezorgd, met uitzondering van verkiezingspost. Deze moet minimaal 99,5% op tijd worden bezorgd.

Bestelkwaliteit is de bezorging op het juiste adres

- Eis 18. De eisen voor de bestelkwaliteit zijn minimaal 95% op het juiste adres, met uitzondering van verkiezingspost. Deze moet > 99,5% op het juiste adres worden bezorgd.

Serviceniveaus Kritieke Prestatie Indicatoren

De genoemde percentages voor de bezorg- en bestelkwaliteit worden tijdens de looptijd van de overeenkomst als Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) gehanteerd. Samenvattend hanteert de gemeente de volgende serviceniveaus voor de bezorg- en bestelkwaliteit:

Type post	Bezorgkwaliteit	Bezorg kwaliteit %	Bestel kwaliteit
Perceel 1 geadresseerde post binnenland	< 24 uur en < 72 uur	> 95%	> 95%
Perceel 1 geadresseerde post buitenland	< 96 uur	> 95%	> 95%
Perceel 2 verkiezingspost – stempassen, stempassen, volmachtbewijzen, kiezerspassen en mailing	< 48 uur	> 99,5%	> 99,5%
Perceel 2 verkiezingspost – geadresseerde kandidatenlijsten	< 48 uur	> 99,5%	> 99,5%
Perceel 3 ongeadresseerde post binnenland	24 uur, < 96 uur en calamiteiten-post (1 -9 uur)	> 95%	>95%
Perceel 4 Aangetekende post	< 24 uur	> 95%	> 95%
Perceel 4 Pakketten binnenland	< 24 uur en < 96 uur	> 95%	> 95%
Perceel 4 Pakketten buitenland EU	< 48 uur en < 10 dgn	> 95%	> 95%
Perceel 4 Pakketten buitenland buiten EU	< 72 uur en <10 dgn	> 95%	> 95%

Haal- en bezorgservice

- Eis 19. De gemeente wil de mogelijkheid hebben dat, indien nodig, u zowel de geadresseerde en ongeadresseerde post ophaalt op locatie van de drukker die gecontracteerd is bij de gemeente.
- Eis 20. U bezorgt de post op maximaal zes vaste bezorgdagen, d.w.z. op maandag tot en met zaterdag. Zondag is niet toegestaan als bezorgdag.
- Eis 21. U bent verantwoordelijk voor de breng- en haalservice. Voor zowel de breng- en haalservice valt ook de post voor de gemeente die wordt afgeleverd in de postbussen.
- Eis 22. Post die ontvangen wordt via een zogenaamd antwoordnummer wordt dagelijks afgeleverd bij het ILC. Hiervoor brengt u geen extra kosten voor in rekening.
- Eis 23. Indien aan u meerdere percelen worden gegund, dan kunt u slechts eenmaal de kosten van de haal- en bezorgservice op dezelfde dag in rekening brengen.

Dekking

- Eis 24. Voor perceel 1 en 4 geldt dat u een landelijke dekking in Nederland en een wereldwijde dekking heeft voor de bezorging van de gevraagde dienstverlening.
- Eis 25. De verkiezingspost en de ongeadresseerde post is bestemd voor en wordt voornamelijk aangeboden in het postcodegebied van de gemeente.

Sortering/frankeerservice

- Eis 26. De leverancier dient rekening te houden met het feit dat de gemeente gebruik maakt van een geautomatiseerde frankeermachine en dient hiervoor passende oplossingen of diensten te bieden indien nodig.
- Eis 27. U sorteert de post op soort en bezorgkwaliteit, waaronder maar niet beperkt tot partijpost (bijvoorbeeld C4-72-uurs service).
- Eis 28. De post wordt achteraf betaald en wordt ongesorteerd aangeboden. (Partijen)Post wordt zoveel mogelijk op postcode aangeleverd, maar dit zal niet altijd het geval zijn.
- Eis 29. Verkiezingspost vallend onder perceel 2 worden ongesorteerd aangeboden bij opdrachtnemer. Er worden afspraken gemaakt door de manager verkiezingen van de gemeente met de opdrachtnemer over het aanlevermoment en de wijze waarop dit dient plaats te vinden.

Hulpmiddelen

- Eis 30. Hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, zoals bakken, elastieken, formulieren, kratten, postzakken, stickers, verrijdbare transportmiddelen en andere benodigdheden, worden kosteloos aan de gemeente beschikbaar gesteld. U biedt de gemeente de mogelijkheid tot het digitaal bestellen van hulpmiddelen.
- Eis 31. U biedt een digitaal systeem aan, bijvoorbeeld via een website of een webbased systeem, waarin aangeleverde post door de gemeente geregistreerd kan worden. Daarnaast wil de gemeente digitaal (real time) haar klantgegevens, zoals orders, facturatie, afnamegegevens, rapportages kunnen zien.

Retourzendingen

- Eis 32. U voert retourzendingen uit, zonder dat hier kosten voor in rekening worden gebracht. De kosten voor retourzendingen zijn derhalve verdisconteerd in de tarieven. In geval van retourzendingen informeert u de gemeente, zodat deze in staat is de adresgegevens aan te passen.

Personeel

- Eis 33. U zorgt ervoor dat het personeel, dat wordt ingezet voor deze opdracht, volgens de geldende Nederlandse wet- en regelgeving gerechtigd is te werken. U kunt dit ook daadwerkelijk aantonen mocht de gemeente daarom vragen.
- Eis 34. U garandeert dat de opdracht wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers die betrouwbaar omgaan met de ontvangen informatie van de gemeente. Gekwalificeerde medewerkers wil zeggen dat medewerkers kennis hebben van en ervaring hebben met de in deze aanbesteding uitgevraagde postdiensten.
- Eis 35. De beloning van medewerkers dient conform Nederlandse wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde cao te zijn.
- Eis 36. Het door u in te zetten personeel dient zich aan de huisregels, die gelden op de locaties van de gemeente, te houden, zijn bij het betreden van de locaties in het bezit van een geldig legitimatiebewijs en zijn herkenbaar aan hun kleding.

- Eis 37. Op de nationaal erkende feestdagen en eventueel enkele collectief ingeroosterde vrije dagen zijn de locaties van de gemeente gesloten. Deze dagen worden bij uitvoering van de opdracht tijdig kenbaar gemaakt.

Contactpersoon

- Eis 38. Van u wordt verlangd dat u een vaste contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen u en de gemeente. Naast de vaste contactpersoon voor de communicatie wijst u een vaste contactpersoon aan voor alle operationele zaken.

1.3 Eisen specifiek voor Perceel 1 (Geadresseerde post)

- Eis 39. U hanteert een standaard bezorgtijd van 72 uur en op verzoek van de gemeente van 24 uur.
- Eis 40. U bezorgt 72 uren poststukken op minimaal drie vaste bezorgdagen en bezorgt 24 uren poststukken op minimaal 5 bezorgdagen.
- Eis 41. U haalt dagelijks de geadresseerde post bij de gemeente op.

1.4 Eisen specifiek voor Perceel 2 (Verkiezingspost)

- Eis 42. U bent bekend met dat verkiezingspost bestaat uit geadresseerde post (stempassen, volmachtbewijzen, kiezerspassen en kandidatenlijsten).
- Eis 43. Vanuit de gemeente vinden er in een bepaalde periode nazendingen van stempassen, volmachtbewijzen en kiezerspassen plaats. U moet de nazendingen op afgesproken tijdstippen door een koerier te worden opgehaald om direct naar het sorteercentrum te worden vervoerd, zodat er geen tussenkomst van een ander dan koerier en sorteercentrum plaatsvindt en een 24 uren bezorging gegarandeerd is.
- Eis 44. U bent bekend met dat de verkiezingspost is voor gemeentelijke verkiezingen, verkiezingen voor de Provinciale Staten, de Tweede Kamer, Europese Verkiezingen, Waterschappen en eventuele referenda. Bij deze post zit een begeleidend schrijven ingesloten (behalve bij de kandidatenlijsten).
- Eis 45. Voorafgaand aan een verkiezing dient u een plan van aanpak op te stellen en deze dient goedgekeurd/vastgesteld te worden door de manager Verkiezingen van de gemeente. In dit plan staan de afspraken, resultaten en planning beschreven. Er zal ook een contactpersoon vanuit de gemeente aangewezen worden om het proces zo goed mogelijk te laten verlopen. Er vinden regelmatig afstemmingsoverleggen plaats.
- Eis 46. U houdt u aan de wet- en regelgeving van de Kieswet en de richtlijnen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Ook als deze wijzigen gaande het proces van het al goedgekeurde plan van aanpak.
- Eis 47. Op vooraf met de gemeente afgesproken dagen worden de stempassen, volmachtbewijzen, kiezerspassen en kandidatenlijsten bezorgd. U bezorgt de volledige stempassen binnen 48 uur. Voor de kandidatenlijsten is dit ook 48 uur. Bezorging voor de stempassen en kandidatenlijsten moet u zorgvuldig uitvoeren.

- Eis 48. U bezorgd verkiezingspost te allen tijde als apart poststuk en dit wordt niet toegevoegd aan welke soort post dan ook. De post dient in zijn geheel in de brievenbussen te worden gedaan (niet eruit laten hangen).
- Eis 49. Indien bij een bepaald adres een verhuisservice is ingesteld en dit is bekend bij u, dan moet u de stempas, volmachtbewijs of kiezerspas direct naar de gemeente terug te sturen.
- Eis 50. Onbestelbare c.q. foutief geadresseerde post moet direct naar de gemeente worden teruggestuurd.
- Eis 51. Door u beschadigde post moet direct naar de gemeente worden teruggestuurd.
- Eis 52. U stelt een managementrapportage (zie 1.7) op, waaruit blijkt hoe het proces is verlopen en of de resultaten zijn behaald binnen de gestelde afspraken.

1.5 Eisen specifiek voor Perceel 3 (Ongeadresseerde post)

- Eis 53. U hanteert een standaard bezorgtijd van 96 uur en op verzoek van de gemeente 24 uur.
- Eis 54. U gaat ermee akkoord dat u op minimaal twee vaste bezorgdagen poststukken bezorgt voor de 96 uren post en 5 dagen voor de 24 uren post. Daarnaast kunnen opdrachten in geval van calamiteiten worden gegeven waarvoor een afwijkende bezorgtijd geldt, namelijk binnen één tot negen uur. Hieronder kunnen bij uitzondering ook collegebesluiten vallen waarbij directe communicatie naar de bewoners noodzakelijk is. De gemeente behoudt zich het recht voor om calamiteiten-post elders uit te vragen, indien opdrachtnemer niet aan de bezorgtijd kan voldoen.
- Eis 55. U bezorgd voor de calamiteiten-post zes dagen per week en zorgt ervoor dat, van maandag tot en met zaterdag tussen 06.00 -22.00 uur, bezorging kan plaatsvinden.
- Eis 56. U bent bekend of u zorgt dat u vóór de ingangsdatum van de overeenkomst bekend bent met de gemeente op wijk- en straatniveau.
- Eis 57. U bezorgd ongeadresseerde post te allen tijde als apart poststuk in een envelop (het poststuk wordt door de gemeente in de envelop geplaatst) bezorgd te worden en hoeft niet toegevoegd aan welke soort post dan ook.
- Eis 58. Om te voldoen aan de eisen van de Reclame Code Commissie geeft de gemeente voor specifieke zendingen aan hoe u dient om te gaan met de NEE/JA - en NEE/NEE-stickers. Hieraan moet u zich houden.
- Eis 59. Met ingang van 1 januari 2020 is het krachtens de Afvalstoffenverordening Utrecht verboden ongeadresseerde reclamefolders en/of huis-aan-huisbladen in brievenbussen te doen waarop geen sticker zit. U moet zich bij het bezorgen van ongeadresseerde post hieraan houden.

1.6 Eisen specifiek voor Perceel 4 (Pakketten en aangetekende post)

- Eis 60. U bent bekend met het feit dat aangetekende post een poststuk is waarbij de verzender een bewijs van aflevering (zogenaamde handtekening van ontvangst) krijgt. Dit moet een digitaal ontvangstbewijs zijn dat terug te vinden is een portaal.

- Eis 61. U zorgt ervoor dat een aangetekend poststuk altijd wordt bezorgd en getekend op het adres dat op het aangetekende poststuk is vermeld.
- Eis 62. U bent bekend met het feit dat pakketten alle poststukken zijn die qua maximumformaat en gewicht niet onder perceel 1 vallen.

1.7 Eisen aan overleg en managementinformatie (geldend voor alle percelen)

- Eis 63. U accepteert dat er evaluatie- en voortgangsoverleggen gedurende de uitvoering van de opdracht plaatsvinden waarbij de door u opgestelde rapportages worden besproken en ingegaan wordt op onder andere de vastgestelde Kritieke Prestatie Indicatoren over de Bestel- en Bezorgkwaliteiten.
- Eis 64. In de derde week na afloop van ieder kwartaal levert u een managementrapportage in een Excel-document aan de gemeente. De onderwerpen worden in overleg tussen de u en de gemeente nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie:
- Totaal gefactureerde kosten uitgesplitst naar productgroep en afnemer;
 - Aantal poststukken uitgesplitst naar productgroep;
 - Alle aantallen per maand;
 - De cijfers van afgelopen periode ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder;
 - Klachtenrapportage met oplostijden;
 - De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) over Bestel- en Bezorgkwaliteiten met hierin behaalde resultaat per KPI met onderbouwing van de berekening. Zie paragraaf 1.3 Materie eisen (geldend voor alle percelen);
 - Overige niet/wel behaalde kwalitatieve en kwantitatieve dienstverleningsnormen/eisen en prestatieafspraken. U levert bij het niet halen van de kwalitatieve en/of kwantitatieve normen een plan van aanpak op om tot verbetering/herstel over te gaan.

De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de contractmanager van de gemeente gestuurd. De vierde kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.

Overlegstructuur

- Eis 65. Bij voornemen tot gunnen overlegt u een overzicht van namen van personen die optreden als de centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Er is zowel op sector/klantniveau als op operationeel niveau contact met de gemeente.
- Eis 66. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, dan geeft u dit door aan de gemeente.
- Eis 67. U beschikt over een serviceorganisatie die op werkdagen te bereiken is tussen 07.30 uur – 18.00 uur, waar per e-mail en telefoon vragen kunnen worden gesteld en klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en afhandeling van de klachten

wordt zorggedragen. U bevestigt daarnaast per omgaande ontvangen e-mails van de gemeente. U garandeert een maximale responstijd van één werkdag voor het schriftelijk beantwoorden van de vraag.

Klachtenprocedure

U beschikt over een klachtenprocedure, waar alle medewerkers die voor de gemeente worden ingezet, mee bekend zijn en naar handelen. Klachten van de gemeente dienen in beginsel binnen 24 uur te worden opgelost. Indien het niet mogelijk is een klacht binnen 24 uur op te lossen, dient u aan de gemeente uit te leggen waarom dit niet binnen de gestelde termijn kan worden opgelost en wordt in overleg met de gemeente alsnog een redelijke korte termijn bepaald en dient u aan te geven hoe het probleem binnen de afgesproken termijn zal worden opgelost.

U overlegt bij voorlopige gunning uw klachtenprocedure aan de gemeente.

1.8 Social return

- Eis 68. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 69. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van op basis van het gunningscriterium van MVOI onderdeel 2 Social Return.
- Eis 70. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 71. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 72. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
- Eis 73. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 74. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.9 Indexering

- Eis 75. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2026.
- Eis 76. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud * 100

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Post en koeriersdiensten (nr 532 - [Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport,2021=100,2003-2023 | CBS](#))

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 januari 2025 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2023 = 107,2

Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 109,3

Indexeringspercentage = $(109,30-107,20)/107,20 * 100 = 1,96\%$

- Eis 77. Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de contractmanager van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

1.10 Facturatie

- Eis 78. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 79. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 80. De bestellingen worden afgenomen als verzamelbestellingen. In een verzamelbestelling worden meerdere diensten afgenomen op basis van één bestelling met één bestelnummer. Bij een verzamelbestelling factureert u opdrachten/bestellingen die binnen één week worden geleverd met één verzamelfactuur. U sorteert in een verzamelfactuur de factuurregels op uitleverdatum.
- Eis 81. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
- Eis 82. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;

1.11 Commerciële eisen

- Eis 83. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 84. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

- Eis 85. Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 86. Per perceel geeft u conform de in het document 'Prijsinvulformulier' beschreven kostenopbouw aan wat uw fictieve inschrijfprijs is.
- Eis 87. Het is de gemeente toegestaan om af te wijken van de in het Prijsinvulformulier genoemde aantallen (door bijvoorbeeld te wisselen van bezorgkwaliteit) zonder dat dit invloed heeft op de tarieven. Aan de in de aanbestedingsstukken genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
- Eis 88. U bent zich ervan bewust en gaat akkoord dat u de gunningscriteria indient zonder logo's of verwijzingen naar uw organisatie. Indien u per abuis toch een logo of verwijzing heeft opgenomen, leidt dit niet tot ongeldigheid van uw inschrijving.

1.12 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 89. Als de Raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 90. U stelt 6 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 91. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
- Eis 92. U bent er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.

1.13 Emissie eisen

- Eis 93. Lichte bedrijfswagens (categorie N1) moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan de emissienorm Euro 6.
- Eis 94. Zware bedrijfswagens (categorie N2) moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan de emissienorm Euro VI.
- Eis 95. Grote bedrijfswagen c.q. vrachtwagens (categorie N3) moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan de emissienorm Euro VI.

Eis 96. Op eerste verzoek van opdrachtgever overlegt u bewijsstukken waaruit blijkt aan welke emissienorm de ingezette bedrijfswagens voldoen.

Eis 97. Voor elke door opdrachtgever geconstateerde overtreding van bovenstaande eisen kan een korting aan de opdrachtnemer worden opgelegd. Deze korting bedraagt € 1000,- per contractjaar. Deze korting wordt verbeurd zonder dat een ingebrekestelling nodig is.