

Inhoud

Hoofdstuk 1. De dienstverlening.....	2
1.1 Basis eisen dienstverlening.....	2
1.2 Specifieke eisen dienstverlening.....	4
1.3 Implementatie dienstverlening.....	5
Hoofdstuk 2. Kwaliteit dienstverlening.....	5
2.1 Communicatie	5
2.2 Vragen en klachten	6
2.3 Elektronische bestelomgeving	7
2.4 (Informatie)beveiliging kaders	8
2.5 Audits	9
Hoofdstuk 3. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	9
3.1 Milieu en klimaat.....	9
3.2 Social return	10
3.3 Diversiteit en inclusie.....	11
3.4 Innovatie	11
3.5 Internationale sociale voorwaarden	12
Hoofdstuk 4. Prijsstelling	13
4.1 Tarieven.....	13
4.2 Indexering	13
4.3 Facturatie.....	14
Hoofdstuk 5. Data en monitoring.....	14
5.1 Managementinformatie.....	14
5.2 KPI's.....	16
5.3 Boeteregeling	17

Hoofdstuk 1. De dienstverlening

1.1 Basis eisen dienstverlening

1. Opdrachtnemer dient in staat te zijn zendingen op alle adressen in Nederland en alle adressen wereldwijd op te halen en te bezorgen, met uitzondering van zendingen binnen Nederland, landen onder embargo, landen getroffen door een natuurramp, landen met ernstige binnenlandse onrusten (zoals een burgeroorlog en een staat van beleg) en de uitzonderingen zoals door de Inschrijver opgegeven in het prijzenblad in **X**. Via de volgende link is de laatste informatie te vinden over internationale sancties van de EU: [Search results - EUR-Lex](#).
2. De Aanbestedende dienst heeft alle landen ter wereld ingedeeld in zones. De zone indeling is te vinden in bijlage **X**. De zones zijn als volgt:
 - zone A: makkelijk bereikbare landen binnen de Europese Unie;
 - zone B: overige landen van de Europese Unie plus het Verenigd Koninkrijk;
 - zone C: landen met een ligging in Europa en een redelijke bereikbaarheid;
 - zone D: Canada, Mexico en de Verenigde Staten;
 - zone E: overige landen van waaruit, waarnaartoe en/of waarbinnen de meeste zendingen zullen plaatsvinden binnen deze Opdracht inclusief overige landen met een goede bereikbaarheid;
 - zone F: overige landen.
3. De overkomstduur voor internationale koeriersdiensten en internationale pakketzendingen staan vermeld in **bijlage X Prijzenblad**. Indien Opdrachtnemer aantoont dat een bepaald land een langere marktconforme overkomstduur nodig heeft, gaat Opdrachtnemer hierover in overleg met Opdrachtgever. Als Opdrachtgever dit goedkeurt wordt voor de KPI voor dit land een langere overkomstduur gerekend.
4. De Deelnemende organisatie dient de mogelijkheid te hebben om tijdens kantooruren (09:00 tot 17:30 uur lokale tijd) op werkdagen gebruik te maken van de dienstverlening. Dit betekent dat het ophalen van de zending bij locaties van de Deelnemende organisaties tot 17:30 uur mogelijk dient te zijn, zonder dat dit invloed heeft op de Overkomstduur. In het geval van een zending op maat dient het, op verzoek van een Deelnemende organisatie, mogelijk te zijn hiervan af te wijken. Indien de ophaallocatie een dusdanig afgelegen ligging heeft dat het ophalen tot 17:30 wel van invloed gaat zijn op de overkomstduur, dient opdrachtgever dit vooraf te bespreken met de betreffende Deelnemende organisatie om samen tot een realistische pick-up tijd te komen.
5. Opdrachtnemer dient voor zendingen alle benodigde douaneformaliteiten te verzorgen, waaronder het inklaren. Indien in het land van bestemming de douane de zending wenst te openen voor controle, is dit altijd onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat de zending weer in goede staat en compleet bij de geadresseerde wordt afgeleverd. Diplomatieke zendingen mogen nooit geopend worden en zullen in geval van problemen bij de douane ongeopend worden teruggestuurd naar de afzender. Opdrachtnemer informeert de Deelnemende organisatie zodra duidelijk is dat een zending tegengehouden wordt bij de douane en dat de zending teruggestuurd moet worden.
6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een real-time track & trace systeem, waarin minimaal wordt aangegeven:
 - het moment van aanmelden van de zending;
 - het moment van ophalen van de zending;
 - het moment van afleveren van de zending;
 - waar in het transportproces de zending zich begeeft;
 - de status van de zending per moment in transportproces (bijvoorbeeld van "zending opgehaald" naar "zending afgegeven bij eendistributiecentrum").

Indien een zending wordt uitgevoerd door (een) onderaannemer(s), hulpperso(n)en of derde(n), dan dient de track en trace te allen tijde gekoppeld te

	zijn met het systeem van Opdrachtnemer. Indien het in het land of de plaats van bestemming niet mogelijk is om real-time status updates te verwerken vanwege het buiten bereik zijn van een netwerk of vanwege het werken met handgeschreven afleverbewijzen, geldt dat opdrachtnemer de status updates zo snel mogelijk dient te verwerken. Real-time track & trace is in dat geval niet beschikbaar.
7.	Op verzoek van een Deelnemende organisatie zal Opdrachtnemer een zending Delivery Duty Paid (DDP) bezorgen in de landen waar dat mogelijk is. Opdrachtnemer informeert de desbetreffende Deelnemende organisatie wanneer een zending niet DDP bezorgd kan worden.
8.	Zonder schriftelijke toestemming van verzender is het Opdrachtnemer niet toegestaan om zendingen te openen. Indien er een dringende reden is om een zending te openen, dan zal Opdrachtnemer toestemming moeten krijgen van verzender.
9.	Opdrachtnemer neemt geopende verpakkingen, anders dan door de douane geopend, niet in zijn dienstverlening op. In het geval van geopende verpakkingen dient Opdrachtnemer onmiddellijk per e-mail de afzender en de geadresseerde te informeren. In afwachting van terugkoppeling vanuit de afzender en de geadresseerde zal Opdrachtnemer deze stukken op een beveiligde plaats opslaan.
10.	Zowel Opdrachtnemer als onderaannemer(s), hulpperso(o)n(en) of derde(n) van de Opdrachtnemer dienen zich aan dezelfde eisen te houden als Opdrachtnemer.
11.	Opdrachtnemer stelt de standaard hulpmiddelen die nodig zijn voor verzending (stickers, print labels, koerier labels, formulieren) gratis ter beschikking aan de deelnemende organisaties. Deze hulpmiddelen dienen herkenbaar te zijn en herleidbaar naar Opdrachtnemer. Niet-standaard hulpmiddelen en verpakkingsmaterialen (zoals bakken, zakken, diplomatieke beveiliging tags, karren, pallets en verrijdbare interne transportmiddelen) dienen ofwel in bruikleen of wel tegen een marktconforme prijs te worden verkocht aan de desbetreffende deelnemende organisaties. Het is aan de deelnemende organisatie om te bepalen of de prijs voor het gevraagde hulpmiddel marktconform is en conform de eisen en wensen van een dergelijk product of dat dit hulpmiddel elders zal worden aangeschaft. Zowel standaard als niet-standaard hulpmiddelen geleverd door Opdrachtnemer mogen alleen ten goede komen aan zendingen gedaan onder het contract met Opdrachtnemer. De hoeveelheid geleverde hulpmiddelen dient ook in verhouding te staan tot het volume aan zendingen uitgevoerd door Opdrachtnemer.
12.	Opdrachtnemer dient zendingen te accepteren die conform branchbrede aanlevervoorwaarden verpakt zijn in verschillende soorten, zoals kartonnen verpakkingen. Opdrachtnemer gaat er tevens mee akkoord dat zendingen aangeleverd en aangeboden kunnen worden in verschillende vormen zoals bakken, zakken en rolcontainers, of zoals de deelnemende organisaties het nu hebben georganiseerd. Indien de deelnemende organisatie de voorkeur heeft om (vanwege de stapelbaarheid) grote (partijen pakketten) aan te leveren op pallets, dan moet dit mogelijk zijn.
13.	In geval een zending, ongeacht de reden, na twee of meer afleverpogingen niet afgeleverd kan worden op het aangegeven adres of niet binnen de overeengekomen Overkomstduur bezorgd is of kan worden, dient Opdrachtnemer onmiddellijk per e-mail contact op te nemen met de verzender met het verzoek om schriftelijke instructies. Indien beantwoording op zich laat wachten wordt deze zending op een beveiligde locatie van Opdrachtnemer opgeslagen. Opdrachtnemer mag nooit en te nimmer overgaan tot vernietiging van de zending. Het terugsturen van een zending is voor rekening van Opdrachtgever en geschiedt conform het overeengekomen

	verzendentarief en servicekader.
14.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, van al het door hem tewerkgestelde personeel in dat in het kader van deze Raamovereenkomst werkzaamheden verricht en daarbij niet openbaar toegankelijk ruimten van de Deelnemende organisaties in Nederland betreedt, een Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP) opgenomen in een AVG compliant dossier. Nieuw personeel, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt ingezet voor werkzaamheden in het kader van deze uitvoeringseis, mag pas worden ingezet wanneer de VOG NP daadwerkelijk is verkregen.
15.	Voor het betreden van locaties en externe dienstverlenerskantoren van Deelnemende diensten in landen anders dan Nederland geldt dat Opdrachtnemer ervoor moet zorgen dat voor al dit personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) een buitenlands equivalent van een VOG NP is opgenomen in een AVG compliant dossier.
16.	Het personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) van Opdrachtnemer dient te allen tijde: • visueel herkenbaar te zijn als medewerker van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld door middel van bedrijfskleding die de medewerker draagt); • Op alle locaties van de Deelnemende organisaties dient personeel van Opdrachtnemer zich te kunnen identificeren.
17.	De laatste 2 maanden van de raamovereenkomst worden aangemerkt als een overgangperiode. Hierin staat het opdrachtgever vrij volumes over te brengen van een latende naar een verkrijgende opdrachtnemer. Opdrachtnemer zet zich proactief in om een succesvolle overgangperiode naar de verkrijgende opdrachtnemer in stand te brengen.
18.	Gedurende de gehele contractperiode dient de inschrijver in het bezit te zijn van ISO 9001, ISO 14001 en AEO (Authorised Economic Operator) gecombineerd douanevereenvoudigingen/ veiligheid certificering (AEO-C en AEO-S).
19.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere Deelnemende organisatie beschikking krijgt over een contactpersoon. Deze contactpersoon is minimaal de lokale taal in woord en geschrift machtig evenals de Engelse taal. De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer dient wereldwijd te kunnen worden gebruikt daarom dient de elektronische bestelomgeving te zijn opgezet in het Nederlands en Engels en indien mogelijk in andere wereldtalen

1.2 Diplomatieke zendingen en specifieke eisen dienstverlening

20.	Inschrijver dient in staat te zijn om diplomatieke zendingen te kunnen vervoeren en af te handelen conform de hieraan verbonden procedures en regelgeving. In het Verdrag van Wenen zijn afspraken vastgelegd over diplomatiek verkeer. In artikel 27 van dit verdrag zijn specifiek afspraken opgenomen over diplomatieke zendingen. Hierin staat bijvoorbeeld beschreven dat aan de zending duidelijk te zien moet zijn dat de zending diplomatieke goederen bevat. Via deze link is artikel 27 van het verdrag in te vinden: wetten.nl - Regeling - Verdrag van Wenen inzake diplomatiek verkeer - BWBV0004345 .
21.	Omdat diplomatieke zendingen nooit geopend mogen worden, moeten deze zendingen retour worden gestuurd door Opdrachtnemer in geval van problemen bij de douane. Diplomatieke zendingen mogen alleen retour worden gestuurd in geval van problemen bij de douane en niet omdat Opdrachtgever op eigen initiatief een veiligheidscheck uitvoert voorafgaand aan inspectie door de douane.

22.	De Deelnemende organisaties MPO en 3W kunnen ervoor kiezen geen gebruik te maken van diensten in deze Raamovereenkomst en de verzending op een andere wijze te verzorgen.
23.	Pakketten moeten indien geëist vanuit het douane-entrepot van de MPO worden overgenomen in douane-entrepot van opdrachtnemer voordat deze ter inklaring in EU voor doorzending naar het buitenland wordt gedaan. De kosten voor het inklaren en eventuele invoerrechten moeten door opdrachtnemer worden verhaald bij de geadresseerde.

1.3 Implementatie dienstverlening

24.	Opdrachtnemer stelt uiterlijk twee weken na start van de implementatieperiode in afstemming met Categoriemanagement Logistiek een digitale werkinstructie op, met daarin minimaal: • het tarievenoverzicht; • de klantnummers en inloggegevens; • een omschrijving van de werkzaamheden; de wijze van aanmelden/aanleveren; • een productkaart (formaat A4) inclusief ophaal- en bezorgschema; • alle relevante contactgegevens (inclusief helpdesk en klachtenprocedure). Deze opsomming is niet limitatief en mede afhankelijk van het implementatieplan. Bij alle communicatie dient te worden aangesloten bij het niveau en behoefte van de verschillende doelgroepen en dient herkenbare terminologie te worden gehanteerd
25.	Opdrachtnemer stelt voor de administratieve en logistieke processen van de elektronische bestelomgeving gedurende de implementatieperiode een procesbeschrijving en werkinstructie op.
26.	Opdrachtnemer garandeert dat zijn elektronische bestelomgeving overeenkomstig de vereiste functionaliteiten uiterlijk bij de start van de Raamovereenkomst gereed zal zijn voor gebruik door de Deelnemende organisaties. Indien deze bestelomgeving nog niet in gebruik is bij de Deelnemende organisaties, overlegt Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode een overzicht waaruit blijkt welke acties wanneer moeten plaatsvinden voor realisatie. De nieuwe bestelomgeving dient uiterlijk zes weken voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gereed te zijn om te testen. Een omschrijving van deze testperiode is onderdeel van het genoemde overzicht.
27.	Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende kennis en informatie bij gebruikers wereldwijd over de bestelomgeving, zodat deze gebruikers in staat zijn de bestelomgeving te bedienen en een bestelling te plaatsen.
28.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en verleent volledige medewerking aan de implementatie. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat hij mogelijk extra expertise dient in te zetten.

Hoofdstuk 2. Kwaliteit dienstverlening

2.1 Communicatie

29.	Opdrachtnemer stemt in met een overlegstructuur met de Opdrachtgever op basis van onderstaand overzicht. De vervanging van een contactpersoon van Opdrachtnemer
-----	---

moet op verzoek van Opdrachtgever mogelijk zijn.				
Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Operationeel	Operationele onderwerpen en knelpunten	Op afroep	Account manager	Deelnemende organisaties
Tactisch	Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening	Vier keer per jaar	Account manager	Categoriemanagement
Strategisch	Strategische ontwikkelingen, contract compliance Kwaliteit, integriteit, klanttevredenheid, MVOI themas's, ernstige calamiteiten.	Eén keer per jaar	Directielid met accountmanager	Categoriemanagement

30. Uiterlijk twee werkdagen voor een overleg wordt in afstemming met de Opdrachtgever de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen nadat een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging is gedeeld met Categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijke afstemming geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag.

31. Opdrachtnemer benoemt de volgende vaste contactpersonen:

- een "accountmanager" die het contact onderhoudt met Categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende organisaties, die bevoegd is om bindende afspraken te maken en die betrokken is bij de implementatieperiode;
- een "implementatiemanager" met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan;
- een "klachtenmanager" die verantwoordelijk is voor het oplossen van klachten.

Voor alle bovenstaande contactpersonen benoemt Opdrachtnemer tevens een tweede contactpersoon die de taken van de eerste contactpersoon overneemt in het geval van ziekte, verlof of drukte.

2.2 Vragen en klachten

32. Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice waar medewerkers van de Deelnemende organisaties wereldwijd terecht kunnen met vragen en klachten over de dienstverlening en zorgt voor beschikbaarheid en bereikbaarheid via e-mail en telefoon op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.30 uur (lokale tijd van het betreffende land). Buiten deze tijden en werkdagen om dient de helpdesk bereikbaar te zijn ter ondersteuning in het geval van Maatwerkzendingen.

33. Opdrachtnemer registreert en bevestigt alle ontvangen klachten. Binnen één werkdag dienen klachten door Opdrachtnemer in behandeling genomen te worden. Opdrachtnemer spant zich in de volledige afhandeling van klachten af te ronden binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht. ICT gerelateerde klachten dienen binnen één werkdag te worden opgelost. Klachtmelder ontvang binnen vijf werkdagen een klachtenrapportage die de volgende elementen bevat:

- de datum van constatering van de klacht; een beschrijving van de klacht;
- de voorgenomen oplossing van de klacht;
- een schatting van de oplossingstijd van de klacht; de invloed op de levertijd(en) van de zending(en).

De invulling moet controleerbaar zijn en wordt tijdens het kwartaaloverleg besproken met Categoriemanagement Logistiek. Meer informatie over de key performance indicator (KPI) op klachten staat in hoofdstuk 5 van dit document

34. Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk en binnen 24 uur na constatering over ernstige incidenten of calamiteiten (met politieke- of media-aandacht, met een grote impact op de Overkomstduur van zendingen of met impact op het imago van de Deelnemende organisatie) aan de betreffende Deelnemende organisaties en aan Categoriemanagement Logistiek. Indien de situatie niet binnen één werkdag opgelost kan worden, stelt Opdrachtgever de volgende minimale eisen aan de opvolging van de situatie totdat de desbetreffende situatie is opgelost:

- Opdrachtgever informeert de Deelnemende organisatie(s) minimaal twee keer per (werk)dag over de status.
- Accountmanager is dagelijks (telefonisch) bereikbaar en reageert binnen drie uur.
- Opdrachtgever vult dagelijks een template in voor verslaglegging en stuurt deze naar de Deelnemende organisatie(s). Dit template is te vinden **in bijlage X**

35. Indien een zending, of een deel van het verzendproces, uitgevoerd wordt door (een) onderaannemer(s), hulpperso(o)n(en) of derde(n) is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk. In het geval van vragen of klachten over een zending is Opdrachtnemer het aanspraakpunt voor Deelnemende organisaties en Categoriemanagement Logistiek. De Opdrachtnemer zelf dient opvolging te geven aan deze vragen en klachten door deze verder te onderzoeken.

2.3 Elektronische bestelomgeving

36. In het geval dat de elektronische bestelomgeving om welke reden dan ook niet of niet geheel beschikbaar is, dient Opdrachtnemer dit onmiddellijk aan categoriemanagement Logistiek te melden. Opdrachtnemer zal er in dit geval alles aan doen om de elektronische bestelomgeving zo snel mogelijk weer in de lucht te krijgen. Het bestelportaal mag nooit langer dan één werkdag uit de lucht zijn.

37. Vanwege functiescheiding moet het binnen de elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer mogelijk zijn om gebruikers verschillende rollen toe te wijzen. Het betreft ten minste de rol van bestelgemachtigde en de rol van beheerder. Daarnaast moet het mogelijk zijn om meerdere rollen aan één gebruiker toe te kennen.

38. Voor ICT gerelateerde vragen en klachten dient Opdrachtnemer te beschikken over een helpdesk met een beschikbaarheid en bereikbaarheid via e-mail en telefoon op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:30 uur (lokale tijd van het betreffende land). Buiten deze tijden en werkdagen om dient de helpdesk bereikbaar te zijn ter ondersteuning bij noodgevallen.

39. De Deelnemende organisatie kan naar eigen inzicht de specifieke onderdelen van haar elektronische bestelomgeving inrichten; zoals het regelen van autorisaties, het opgeven van favorieten en het toekennen van rollen.

40. Opdrachtnemer dient het onmogelijk te maken voor Deelnemende organisaties om een zending in te voeren in de bestelomgeving met een Nederlands verzend- en afleveradres, omdat binnenlandse koeriersdiensten niet onder deze Opdracht vallen. Enkel de gecontracteerde producten dienen zichtbaar te zijn in de elektronische bestelomgeving.

41. Opdrachtnemer dient uiterlijk één maand voor een nieuwe release van haar bestelomgeving categoriemanagement Logistiek te informeren per mail over de

	wijzigingen en wanneer deze wijzigingen worden geïmplementeerd.
--	---

42.	De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer is voor iedere Deelnemende organisatie zeven dagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar wordt verstaan dat een gebruiker het systeem kan gebruiken om een zending te plaatsen en de status te controleren. Onderhoudswerkzaamheden dienen zoveel mogelijk buiten deze tijdstippen plaats te vinden.
-----	---

43.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een alternatieve aanbestedingsprocedure voor die gevallen waarin de elektronische bestelomgeving door voorziene of onvoorziene omstandigheden gedurende meer dan één uur niet beschikbaar is tussen 07:00 uur en 20:30 uur. De bestellingen die via deze alternatieve aanbestedingsprocedure verlopen moeten in de database en de rapportages die in deze specificatie van de Opdracht zijn gevraagd worden opgenomen. Aanvullingen op de alternatieve aanbestedingsprocedure behoren tot de mogelijkheden en zijn onderwerp van gesprek tijdens de implementatieperiode.
-----	--

2.4 (Informatie)beveiliging kaders

44.	Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk en conform AVG richtlijnen na constatering van onregelmatigheden (bijvoorbeeld datamanipulatie, datacorruptie of het verlies van gegevens door een hack of een virus) welke betrekking hebben op één of meerdere Deelnemende organisaties aan die Deelnemende organisatie(s) en aan Categoriemanagement Logistiek.
-----	---

45.	Gedurende de gehele contractperiode dient de opdrachtnemer te voldoen aan wettelijke beveiligingsnormen en het informatiebeveiligingsniveau norm ISO 27001 en de opdrachtnemer gebruikt de maatregelen van ISO 27002 om aan de normen van ISO 27001 of gelijkwaardig aan te voldoen.
-----	--

46.	Opdrachtnemer voldoet aan Wetgeving Meldplicht Data Lekken.
-----	---

47.	Opdrachtnemer rapporteert binnen 48 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens welke betrekking hebben op één of meerdere deelnemende organisaties aan die deelnemende organisaties en aan Categoriemanagement Logistiek. Bijvoorbeeld als er sprake is van inbreuk (hack / virus / malware / ransomware) of een mogelijk risico van datamanipulatie of – corruptie. Deze worden in een rapportage opgenomen en gestuurd aan categoriemanagement Logistiek en de betreffende deelnemende organisatie. NB. conform wetgeving dient door de deelnemende organisatie (niet door de Opdrachtnemer) binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
-----	--

48.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging en binnen 48 uur zodra hij kennis heeft genomen van een mogelijke Inbreuk in verband met Persoonsgegevens (datalek). Voorbeelden van mogelijke Inbreuken in verband met Persoonsgegevens (datalekken) zijn in ieder geval (niet limitatief) het zoekraken of ongeoorloofd openen van post met gevoelige inhoud (bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, wettelijke identificatienummers zoals BSN) of zoekraken van grote hoeveelheden post. Het zoekraken en ongeoorloofd openen van post kunnen leiden tot inbreuken op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens van betrokkenen. Als Opdrachtnemer kennis heeft genomen van een datalek verstrekt deze de volgende gegevens aan de betreffende Opdrachtgever: • Aard van de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens
-----	--

	• De Persoonsgegevens en Betrokkene • Waarschijnlijke gevolgen van de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens • Maatregelen die Wederpartij heeft voorgesteld of genomen om de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan • Datum en tijdstip van de constatering van de (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens Of het datalek door Opdrachtnemer is gemeld of gemeld moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
--	--

2.5 Audits

49.	Opdrachtgever heeft het recht om leveranciersaudits te laten uitvoeren en om een onafhankelijk onderzoeksbureau de data die door Opdrachtnemer wordt gerapporteerd op elk van de KPI's genoemd in hoofdstuk 5.2 te laten valideren. Opdrachtnemer is verplicht om aan deze onderzoeken medewerking te verlenen.
-----	---

Hoofdstuk 3. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

3.1 Milieu en klimaat

50.	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten eigen voertuigen binnen Nederland, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6. Voor de voertuigen van onderaannemers geldt dat minimaal 75% tenminste voldoet aan emissieklasse 6 en het resterende deel voldoet ten minste aan emissieklasse 5. Tevens spant Opdrachtnemer zich in om zo veel mogelijk zero emissie voertuigen in te zetten wereldwijd en op te laden met hernieuwbare energiebronnen (zoals groene stroom) en tegelijkertijd haar lucht, weg en overige voertuigen te moderniseren.
51.	Opdrachtnemer dient een CO2-managementplan aan te leveren waarbij lange en korte-termijn maatregelen worden toegelicht die de opdrachtgever neemt om de CO2 uitstoot van de dienstverlening te reduceren. Dit plan moet ten minste de volgende informatie bevatten: • Bepalen basisjaar. Dit dient als nulmeting voor het CO2-beleid; • Formuleren uiteindelijke ambitie van opdrachtnemer; • Reductiemaatregelen • Formuleren tussentijdse (jaar)doelstellingen per reductiemaatregel; • Inschatting reductie effect maatregelen t.a.v. uiteindelijke ambitie Opdrachtnemer; • Plan van aanpak reductiemaatregelen.
52.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever bespreken jaarlijks de vorderingen van het CO2-managementplan. Als de behaalde CO2-reductie significant afwijkt van de ambities zoals beschreven in het CO2-managementplan zonder overtuigende onderbouwing, kan Opdrachtgever de opdrachtnemer verplichten de CO2 uitstoot van het voor de levering ingezette materieel (bijvoorbeeld; scooters, personen-, bestel- en vrachtwagens) voor 100% te compenseren. Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2-equivalenten) door het vastleggen van CO2-uitstoot in bomen of het voorkomen van CO2-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Alleen CO2-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO2-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de Clean Development Mechanism (CDM) methodologie.

	De volgende CO2-credits worden geaccepteerd voor de compensatie van de uitstoot (de bewijsvoering hiervoor bestaat uit een overzicht van bewijsstukken): • old Standard Verified Emission Reductions (VER's); • gold Standard Certified Emission Reductions (CER's) • gold Standard Emission Reduction Units (ERU's)
53.	Opdrachtnemer is aantoonbaar actief op het gebied van het monitoren en het reduceren van de CO2-voetafdruk van de logistieke activiteiten. Voorbeelden van programma's en keurmerken zijn Lean & Green en de CO2-prestatieladder. De CO2-voetafdruk monitoringsgegevens dienen van 2019 of recentere jaren te zijn. Dit dient Opdrachtnemer na het eerste contractjaar aan te tonen middels een geldig certificaat.
54.	Opdrachtnemer is in staat om de CO2-voetafdruk van de logistieke activiteiten van deze Opdracht inzichtelijk te maken op zendingsniveau middels de handleiding toerekening CO2 gebaseerd op de Europese standaard methodologie NEN EN-16258. Voorbeelden van programma's zijn onder andere Lean & Green vanaf Star 2 niveau en BigMile. Meer informatie over NEN EN-16258 is te vinden op: https://www.nen.nl/nen-en-16258-2012-en-178234

3.2 Social return

55.	Minimaal 5% van de totale Opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt gebruikt voor social return. De spelregels die Opdrachtnemer dient te volgen hieromtrent zijn te vinden in bijlage X van het Beschrijvend document. De 5% social return mag direct of indirect gerelateerd zijn aan de dienstverlening die voortkomt uit deze Opdracht en moet een nieuwe investering in social return zijn bovenop de social return activiteiten die voor aanvang van de Raamovereenkomst al plaatsvinden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening een plan van aanpak in te dienen bij Categoriemanagement Logistiek, waarin exact omschreven staat hoe social return zal worden uitgevoerd en welke planning hiervoor zal worden gehanteerd. Zij zal beoordelen of dit plan binnen de gestelde eisen valt en zal zo nodig in gesprek gaan met Opdrachtnemer om afwijkingen aan te passen. In bijlage X staat vermeld op welke manier Opdrachtnemer aan de 5% eis kan voldoen. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert; • de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert; de rolverdeling; • de randvoorwaarden; de planning. Na goedkeuring van Categoriemanagement Logistiek wordt het plan van aanpak onderdeel van de Raamovereenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt besproken tijdens het kwartaaloverleg met Categoriemanagement Logistiek. Zie voor de consequenties voor het niet (volledig) voldoen aan deze KPI hoofdstuk 5.3. Het voorgaande is niet van toepassing in situaties waarin het niet voldoen aan de verplichting buiten de schuld van de Opdrachtnemer ligt. De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.
56.	Bij de invulling van social return mag geen sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel.
57.	Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet volledig uitvoerbaar is, dient Opdrachtnemer dit tijdig bij Categoriemanagement Logistiek te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken.

	Categoriemanagement Logistiek beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op haalbaarheid en effectiviteit. Indien Categoriemanagement Logistiek akkoord gaat met de wijzigingen is Opdrachtnemer verplicht om binnen één maand na akkoord de uitvoering te hervatten.
--	---

58.	Als Opdrachtnemer de Opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met Categoriemanagement Logistiek de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(-s) en/of onderaannemer(-s). De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting, ook als die door partner(-s) en/of onderaannemer(-s) wordt ingevuld.
-----	--

59.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting en de rapportage daarvan. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever in de kwartaalrapportages over de voortgang. De bewijslasten die worden genoemd in bijlage X, dienen met de kwartaalrapportages te worden meegestuurd. Deze moeten door Categoriemanagement Logistiek worden gecontroleerd en geaccordeerd. Categoriemanagement Logistiek heeft het recht om de betreffende uren, welke na de deadline van zes weken worden opgevoerd, niet mee te tellen voor de invulling van de social return verplichting. Als er afwijkingen worden geconstateerd dan zal Opdrachtgever met de Opdrachtnemer contact opnemen. Een medewerker kan alleen als invulling van de social return verplichting worden opgevoerd als hij/zij behoort tot één van de doelgroepen social return. Indien een medewerker niet tot één van de groepen behoort, worden de opgevoerde uren afgekeurd
-----	---

3.3 Diversiteit en inclusie

60.	De Opdrachtnemer is een goed werkgever (artikel 7.611 BW), wat betekent dat hij een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert. Daarbij worden in ieder geval de zes beginselen van goed werkgeverschap (zorgvuldigheidsbeginsel, vertrouwensbeginsel, gelijkheidsbeginsel, motivatie van beslissingen, geen machtsmisbruik en verzekeringsplicht) in acht genomen. Daarbij beschikt de Opdrachtnemer te allen tijde over het soort en aantal medewerkers om de dienstverlening naar behoren uit te voeren. De Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers waarbij proactief ingespeeld wordt op ontwikkelingen op de arbeids- en internationale koerierdiensten/pakketmarkt.
-----	---

3.4 Innovatie

61.	Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst dient het mogelijk te zijn om innovaties toe te passen die bijdragen aan de doelstellingen van de aanbesteding of die vanwege onvoorziene omstandigheden noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren. Opdrachtnemer, maar ook de Deelnemende diensten kunnen tenminste één keer per jaar voorstellen indienen dat besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd worden.
-----	--

62.	In het geval van onvoorziene omstandigheden die een grote impact hebben op de dienstverlening, een voorbeeld is Covid-19, stemt Opdrachtnemer ermee in om samen met Opdrachtgever op zoek te gaan naar oplossingen om dienstverlening te kunnen blijven continueren in het licht van de nieuwe omstandigheden.
-----	--

3.5 Internationale sociale voorwaarden

63.	Uiterlijk 6 maanden na startdatum van de opdracht levert de opdrachtnemer aan opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt de opdrachtnemer het volgende op: • een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; • een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; • inzage in de wijze waarop de opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; • een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.
64.	De opdrachtnemer dient activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de opdracht verstrekt de opdrachtnemer aan opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de opdrachtnemer in ieder geval het volgende op: • een overzicht en beschrijving van de inspanning die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); • een planning ten aanzien van de maatregelen die de opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden. De opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De rapportage aan de opdrachtgever bevat in ieder geval: • een geüpdatete risicoanalyse; • een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen; • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.
65.	De opdrachtnemer communiceert buiten zijn eigen organisatie over diens inspanningen om activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu te voorkomen en/of te verbeteren. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De opdrachtnemer moet deze communicatie beschikking stellen aan de opdrachtgever op diens verzoek.

Hoofdstuk 4. Prijsstelling

4.1 Tarieven

66. Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de tariefstelling maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, zijn in eerste aanleg kosten voor opdrachtnemer tenzij opdrachtgever op basis van motivatie in onderling overleg bereid is tegemoet te komen.
67. Indien zich een omstandigheid voordoet waarbij vormen van dienstverlening waarvoor geen verplichtingen bij een andere dienstverlener zijn aangegaan en niet (letterlijk) voorzien zijn in de opdrachtbeschrijving, doch bij nadere beschouwing inhoudelijk verwant zijn aan de diensten die beschreven zijn geldt het volgende. Er wordt gekeken binnen de Aanbestedingswet en andere geldende kaders of toevoeging van dergelijke dienstverlening mogelijk is, bijvoorbeeld in de vorm van een niet wezenlijke wijziging. Opdrachtnemer aanvaardt, na overleg en overeenstemming met de Opdrachtgever deze aanverwante diensten. Afspraken hieromtrent worden binnen het kader van dit Beschrijvend document én binnen het kader van de afgesloten Raamovereenkomst overeengekomen, waarbij de tariefaanpassing methodiek op analoge wijze zal worden getoetst vanaf het moment van schriftelijke vastlegging van het overeengekomen aanvangstarief.
68. Opdrachtnemer dient verschillende tarieven te hanteren voor een koerierszending waarbij zeer spoedige bezorging vereist is en een pakketzending waarbij het langer mag duren voordat een zending wordt bezorgd.
69. Inschrijver voert in bijlage 8 Prijzenblad een percentage in voor het extra verzekeren van een zending tegen verlies of schade. Dit percentage dient bovenop de standaard verzendtarieven van de dienstverlening te komen en zal alleen als optie aan de Deelnemende diensten worden aangeboden wanneer de waarde van de zending de standaard aansprakelijkheidslimiet overstijgt. Deze verzekering dient allrisk en zonder eigen risico te zijn.

4.2 Indexering

70. De door Inschrijver geoffreerde tarieven, zoals opgegeven in bijlage x Prijzenblad staan vast tot 1 januari 2027. Vanaf die datum mag Opdrachtnemer jaarlijks een verzoek indienen om de tarieven ten hoogste te indexeren op basis van de Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, andere post- en koeriersdiensten (code 532), index 2015=100 of diens opvolger conform de volgende webpagina: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1538999845924>. Indien er door het CBS geen data wordt gepubliceerd voor "andere post-en koeriersdiensten (code 532)", wordt gebruik gemaakt van data vermeld bij "post-en koeriersdiensten" (code 53).
- Inschrijver dient voor 1 november een schriftelijk verzoek in bij Categoriemanagement Logistiek om voor indexering per 1 januari in aanmerking te komen. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de doorrekening naar de concrete tarieven in de tariefbladen. Het percentage van de tariefstijging wordt afgerond op één (1) decimaal.
- Het uitgangspunt voor de tariefstijging is de jaarmutatie van het tweede kwartaal van het jaar voorafgaand aan de datum van indexeren. In de tabel hieronder is de relatie weergegeven tussen de tariefstijging en de te hanteren index periode.
- | Tariefstijging per | Index |
|--------------------|---------------------|
| 1 januari 2027 | Q3 2025 t/m Q2 2026 |
| 1 januari 2028 | Q3 2026 t/m Q2 2027 |
| 1 januari 2029 | Q3 2027 t/m Q2 2028 |

4.3 Facturatie

71.	Opdrachtnemer verzendt alle facturen elektronisch en voldoet aan de basis vereisten e-factureren Rijk. Meer informatie is te vinden op: https://www.helpdesk-efactureren.nl/ .
72.	De e-facturen dienen Peppol valide te zijn.
73.	De facturatie dient maandelijks plaats te vinden op basis van het aantal zendingen (die kunnen bestaan uit meerdere stukken) per Deelnemende organisatie, die per dag, per locatie zijn aangeboden. De factuur dient rechtstreeks met de betreffende Deelnemende organisatie te worden verrekend. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
74.	Indien Deelnemende organisatie dat wenselijk acht moet het mogelijk zijn om een verzamelfactuur te krijgen voor al haar dienstonderdelen. De factuuradressen worden na gunning afgestemd.
75.	De Opdrachtnemer moet het inkoopordernummer als referentie op elke zendnota en factuur aan Opdrachtgever en Deelnemende organisatie vermelden. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtnemer de factuur weigeren.
76.	Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever maandelijks in staat elke orderregel die zorgt voor de opbouw van de factuur te kunnen inzien en de informatieve bestanden hiervan te kunnen downloaden naar een CVS-bestand ter controle van de betreffende factuur. Deze specificatie dient binnen tien werkdagen na het afsluiten van de rapportagem maand beschikbaar te zijn. Indien na overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Deelnemende organisatie, blijkt dat een aanpassing van de oorspronkelijke factuur nodig is, vindt verrekening plaats via een creditnota op hetzelfde moment als de eerstvolgende maandfactuur. Op de factuurspecificatie dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden vermeldt: • datum van verzending; bestemming; • verzender; ontvanger; • (zee)vrachtbriefnummer of airwaybillnummer; factuurbedrag; • factuurnummer; factuurdatum; • meegegeven referentie.
77.	Bij start van de Raamovereenkomst vindt afstemming plaats over de inhoudelijke elementen van de factuurspecificatie die maandelijks moeten terug komen. De maandelijksse factuur aan de Deelnemende organisatie bevat minimaal: • inkoopordernummer • naam van de Deelnemende organisatie (en indien opportuun de naam van de dienstonderdelen); • datum van aanbieden factuur; • maandbedrag exclusief btw en inclusief btw; • in rekening gebrachte aantallen (zendingen) en het (gemiddelde) gewicht.

Hoofdstuk 5. Data en monitoring

5.1 Managementinformatie

78.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare managementrapportages aan Deelnemende organisaties en Categoriemanagement Logistiek. Opdrachtnemer richt hiertoe een informatiesysteem in dat dient als bronsysteem voor de rapportages. Het is mogelijk om op basis van het
-----	--

rapportagesysteem een Excel bestand te downloaden die bewerkt kan worden.

79. Tijdens de implementatie wordt met elke Deelnemende organisatie afgestemd welke informatie wordt gerapporteerd door Opdrachtnemer. De rapportage dient op uiterlijk tien werkdagen na het afsluiten van de rapportageperiode te worden opgestuurd naar de Deelnemende organisaties en bevat in ieder geval de volgende gegevens:
- factuurnummer;
 - (zee)vrachtbriefnummer of airwaybillnummer;
 - boek- en jaarperiode;
 - Deelnemende organisatie;
 - overheidsreferentienummer;
 - productcode en productomschrijving; tarief;
 - zone indeling;
 - datum en tijdstip Opdrachtverstrekking;
 - afhaal- en afleveradres (land, plaatsnaam en adres); afhaal- en afleverdatum;
 - afhaal- en aflevertijd;
 - Overkomstduur;
 - te betalen totaalbedrag per order exclusief en inclusief BTW; te betalen toeslag soort en bedrag exclusief en inclusief BTW.

80. In onderstaand overzicht staan de standaard managementrapportages die gebruikt zullen worden als basis voor contractmanagement door categoriemanagement Logistiek. Tevens dient de per kwartaal opgevraagde informatie als basis voor de kwartaalbesprekingen tussen Opdrachtnemer en categoriemanagement Logistiek. Naast deze standaard rapportages is het mogelijk dat categoriemanagement Logistiek ook bepaalde verdieplingslagen wenselijk acht. Opdrachtnemer bepaalt in overleg met categoriemanagement Logistiek hoe de lay-out van de rapportages eruit ziet.

Opdrachtnemer stelt de rapportages digitaal beschikbaar aan categoriemanagement Logistiek. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen na afsluiting van de rapportageperiode de rapportage is gedeeld met categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijk afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud.

Managementrapportages over de geleverde diensten bevatten minimaal de volgende gegevens:

Frequentie	Toelichting
Per maand	De rapportage bevat minimaal onderstaande gegevens over de rapportagem maand en cumulatief tot en met rapportagem maand. Voor buitenlandse zaken dient een uitsplitsing te worden gemaakt naar orders gedaan door de Consulaire Service Organisatie (CSO) en Wereld Wijd Werken (3W). De onderliggende ruwe data per order dient ook te worden meegestuurd. • totaal uitgevoerde orders per Deelnemende organisatie; • totale kosten (omzet); • totale kosten per product; • gemiddelde kosten per product; • totale gewicht; • percentage van zendingen die niet binnen de overkomstduur zijn afgeleverd volgens KPI overkomstduur per Deelnemende organisatie; • percentage en/of aantal zendingen uitgevoerd door onderaannemers (indien deze data beschikbaar is); • gebruikte vervoersmiddelen (lucht, weg, zee) als % van totaal (indien deze data beschikbaar is); • percentage diplomatieke zendingen; • percentage retouren; • percentage niet uitgevoerde zendingen (door annulering) en onderbouwing; • klachtenoverzicht, stand van zaken en oplossing.
Per kwartaal	De rapportage bevat minimaal de volgende gegevens:

		• overzicht van uitnutting, per kwartaal, cumulatief tot en met kwartaal en in vergelijking met vorig kwartaal en hetzelfde kwartaal vorig jaar; • totaal aantal zendingen uitgesplitst per gebied. Hoeveel zendingen van Nederland naar continenten, hoeveel van continenten naar Nederland; • overzicht top 5 afnemers; • bestelomgeving uptime/downtime; • uitstoot totaal (kilogram CO2e); • kilometers afgelegd met zero emissie voertuigen als % totaal; • overzicht van KPI's met behaalde resultaten en verbeterplannen; • overzicht van voortgang van de invulling van social return; • meldingen in het kader van de meldplicht Datalekken; • aantal ontvangen klachten.
--	--	---

81.	Categoriemanagement Logistiek werkt aan de uitbreiding van een contractmanagement dashboard. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer vragen om IT capaciteit beschikbaar te stellen om een elektronische koppeling te maken waarbij informatie, zoals beschreven in eis 85, vanuit de systemen van Opdrachtgever (uitsluitend informatie van de Opdrachtgever inclusief Deelnemende organisaties) uitgewisseld kan worden met de systemen van Opdrachtgever.
82.	Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door Categoriemanagement Logistiek geïnitieerde klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de Deelnemende organisaties. De vragen worden afgestemd tussen Opdrachtnemer en de categorie Logistiek. De uitkomsten worden door de categorie Logistiek gedeeld met Opdrachtnemer.

5.2 KPI's

83.	Overkomstduur is de zekerheid dat een zending binnen de overeengekomen bezorgtijd wordt afgeleverd op het adres van de geadresseerde(n), gemeten vanaf het moment van het ophalen van een zending. De KPI waarop gemeten wordt, is het percentage zendingen dat op tijd, binnen de afgesproken Overkomstduur, aankomt op het adres van de geadresseerde(n). Opdrachtnemer garandeert een Overkomstduur van 95%. De meting van de Overkomstduur is niet van toepassing in situaties waarbij de oorzaak van vertraging van de zending niet aan de Opdrachtnemer is toe te rekenen, maar ligt bij de Opdrachtgever, de Deelnemende organisatie, de verzender of door overmacht is ontstaan, zoals omschreven in artikel 27.1 en 27.2 van de ARVODI-2018, waarin het voldoen aan de verplichting buiten de schuld van Opdrachtnemer ligt. Voorbeelden van overmacht zijn (de opsomming is niet limitatief): • natuurgeweld; • onverwachte overheidsmaatregelen; • embargo's; • vliegverboden. Opdrachtnemer dient binnen vier weken na gunning een beschrijving te geven van de gehanteerde meetmethode en interne spelregels waarmee zijn Overkomstduur gemeten wordt. Zie voor de consequenties van het niet voldoen aan deze KPI, hoofdstuk 5.3.
-----	--

84.	Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door de categorie Logistiek geïnitieerde gezamenlijke klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de Deelnemende organisaties. De vragen hiertoe worden in overleg afgestemd met categoriemanagement Logistiek. De uitkomsten / resultaten worden gedeeld met de Opdrachtnemer. De gemiddelde waardering van de dienstverlening door klanten dient bij iedere jaarlijkse meting voldoende te zijn. Dit betekent een score van minimaal een "6". Zie voor de consequenties van het niet voldoen aan deze KPI, hoofdstuk 5.3.
-----	---

5.3 Malusregeling

5.3.1. Malus bij onvoldoende score op Overkomstduur (<95%)

Omschrijving	Norm en frequentie	Malus
Opdrachtnemer garandeert voor de zendingen een Overkomstduur op de overeengekomen bezorgdag, conform het betreffende servicekader waarin de Deelnemende organisatie heeft aangeboden.	Maandelijks wordt de Overkomstduur gemeten van de voorgaande maand. Daarnaast wordt elke drie maanden de gemiddelde Overkomstduur gemeten van de voorgaande drie maanden. Als dit gemiddelde lager dan 95% is, is daar een malus aan verbonden (zie rechter kolom).	Eerste kwartaal norm niet gehaald: Opdrachtnemer dient een verbeterplan op te stellen. Tweede kwartaal norm niet gehaald: Opdrachtnemer dient een verbeterplan op te stellen. Tevens krijgt Opdrachtnemer een waarschuwing. Indien in het derde kwartaal de Overkomstduur nog steeds onder 95% uitkomt, kan opdrachtgever de Opdrachtnemer in gebreke stellen.

5.3.2. Malus bij onvoldoende score op klanttevredenheidsonderzoek

Omschrijving	Norm en frequentie	Malus
Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door de categorie geïnitieerde gezamenlijke klanttevredenheidsonderzoek. De vragen hiertoe worden in overleg afgestemd met categoriemanagement Logistiek. Eén van de vragen is het geven van een rapportcijfer.	De gemiddelde waardering van de dienstverlening door klanten dient bij iedere jaarlijkse meting voldoende te zijn. Dit betekent een score van minimaal "6" op een schaal van 1 tot 10.	Indien de score lager dan een 6 is, dient Opdrachtnemer een verbeterplan aan te leveren hoe de gemiddelde waardering verbeterd kan worden inclusief een tijdlijn voor de voorgestelde acties in het verbeterplan.

5.3.3. Malus bij het niet nakomen social return actielijnen

Omschrijving	Norm en frequentie	Malus
Minimaal 5% van de totale opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt gebruikt voor social return	Frequentie meting: Jaarlijkse meting. De norm bedraagt 5% van de gehele opdrachtwaarde zoals beschreven in eis X	Het niet voldoen of het niet volledig voldoen aan de verplichting heeft een boete tot gevolg. Deze boete is 125% van het niet ingevulde bedrag.

