

BIJLAGE 7 LIJST VAN EISEN

Algemene eisen (geldend voor alle percelen)

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij de aanbesteding en later bij het uitvoeren van de opdracht de Nederlandse taal als voertaal wordt gebruikt.
2.	Alle poststukken en post gericht aan postbusnummers en antwoordnummers die binnen de scope van een perceel vallen worden geaccepteerd door opdrachtnemer.
3.	Opdrachtnemer is op de hoogte en houdt zich aan de postwet 2009 en het tijdelijk besluit Postbezorgers 2011, dan wel nieuwere versies.
4.	Opdrachtnemer beschikt over één of meer contactpersonen die gedurende de duur van de overeenkomst minimaal tijdens kantooruren (ma t/m vrij 08.00 – 17.00 uur) voor standaard- en spoedaanvragen bereikbaar zijn. Opdrachtnemer stelt daarnaast een Single Point Of Contact (SPOC) ter beschikking voor de gemeente Vlaardingen die als vast aanspreekpunt geldt in geval van overleggen en/of klachten.
5.	Alle mutaties (zoals bijvoorbeeld wijziging van locaties en opdrachten tot werkzaamheden) die buiten de onderhavige opdracht vallen lopen via de vaste contactpersonen van opdrachtgever en dienen voor uitvoering door opdrachtgever bevestigd te worden.
6.	Eventuele klachten over de postbezorging worden door opdrachtnemer geregistreerd en kenbaar gemaakt aan opdrachtgever middels een managementrapportage, waarin minimaal de volgende punten terugkomen: naam klager, afdeling, aard van de klacht, status van behandeling en de oplossing of antwoord.
7.	Opdrachtnemer voert een correcte registratie uit van de aard van het poststuk, het gramsgewicht en het volume per soort.
8.	Brievenbuspost bestaat uit poststukken tot een maximum formaat van 35 x 25x 3,2 cm en een maximum gewicht van 0,5 kg die in een straatbrievenbus kunnen worden gedeponereerd.
9.	Opdrachtnemer overlegt maandelijks -per e-mail- over de gang van zaken, met betrekking tot de raamovereenkomst in de vorm van een managementrapportage. Hierin worden minimaal de volgende factoren bijgehouden: <ul style="list-style-type: none">• Het aantal leveringen en het aantal zendingen per locatie.• Het aantal binnengekomen klachten, volgens eis 10.• Het aantal (snel)opdrachten.• Overige kosten
10.	Opdrachtnemer dient over een klachtenprocedure te beschikken waarbij op werkdagen binnen één (1) uur door de gemeente een inhoudelijke reactie wordt ontvangen. Wanneer opdrachtnemer binnen vier (4) uur een klacht niet kan oplossen dient kenbaar te maken hoe het probleem zal worden opgelost. Let op: Opdrachtnemer dient na voorlopige gunning de klachtenprocedure te overleggen. Iedere binnengekomen klacht bij opdrachtnemer dient direct kenbaar gemaakt te worden bij opdrachtgever.
11.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige en onbeschadigde bezorging van de post op het juiste adres.
12.	De opdrachtnemer voorziet opdrachtgever van de mogelijkheid om het aangeboden en bevestigde aantal poststukken digitaal te controleren.

13.	Wanneer door opdrachtnemer geconstateerd wordt dat de brief niet kan worden bezorgd, moet de brief worden voorzien van een sticker op de enveloppe met aangekruist de reden voor retour, de datum en de naam van de bezorger.
14.	Post en postpakketten mogen niet gevouwen worden.
15.	De opdrachtnemer waarborgt het briefgeheim te allen tijden.
16.	De opdrachtnemer moet de grootst mogelijke zorgvuldigheid te betrachten bij de uitvoering van de opdracht. Post en postpakketten mogen in géén geval worden geopend door opdrachtnemer, zijn personeel of derden anders dan geadresseerde. Vertrouwelijkheid van informatie, geheimhouding en veiligheid zijn hier bij geborgd.
17.	De opdrachtnemer garandeert compliancy aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, onder meer de AVG en de UAVG. Daarbij garandeert de opdrachtnemer dat relevante wetwijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in de applicatie.
18.	De gemeente hanteert de ICT beveiligingsvoorschriften van de NCSC en de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO). De applicatie of diensten zijn volgens deze - of gelijkwaardige - richtlijnen ingericht (bijvoorbeeld ISO27001 en ISO27002).
19.	De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle dataopslag in de cloud voldoet aan de geldende Europese richtlijnen. Bovendien moet alle cloudopslag van data exclusief plaatsvinden binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte (EER).
20.	De opdrachtnemer is verplicht om akkoord te gaan met het afsluiten van een verwerkersovereenkomst, conform het model van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Deze verwerkersovereenkomst zal onderdeel uitmaken van de overeenkomst tussen de gemeente en de opdrachtnemer en dient volledig te worden nageleefd gedurende de gehele looptijd van de opdracht. De opdrachtnemer zal alle noodzakelijke maatregelen treffen om te voldoen aan de eisen gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de verwerkersovereenkomst.
21.	<p>De opdrachtnemer zal op de volgende wijze te factureren:</p> <p>facturen@vlaardingen.nl PDF formaat Verzamelfactuur van de volledige opdracht.</p> <p>Na akkoord op de conceptfactuur wordt deze naar bovenstaand emailadres gestuurd.</p> <p>De factuur moet uitgesplitst zijn naar productsoort, aantal bezorgde stukken, gewicht van de poststukken.</p> <p>Wanneer de opdrachtgever niet akkoord gaat met de door opdrachtnemer uitgebrachte factuurspecificatie treden partijen binnen tien werkdagen in overleg met elkaar om het verschil op te helderen. Indien de overeenstemming leidt tot aanpassing van de oorspronkelijke specificatie vindt verrekening plaats.</p>
22.	De in Bijlage 3 – Prijzenblad opgegeven tarieven betreffen totaaltarieven. Alle bijkomende kosten (waaronder haal- en brengservice) dienen in de opgegeven tarieven te zijn verdisconteerd. Het is niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever aanvullende kosten in rekening te brengen.

Eisen met betrekking tot Perceel 1 – Geadresseerde post

23.	Eventuele hulpmiddelen bij postbezorging (kratten, labels, formulieren, karren etc.) worden door de opdrachtnemer kosteloos beschikbaar gesteld. (kratten, labels, formulieren, karren etc.) worden door de opdrachtnemer gratis ter beschikking gesteld.
24.	Reguliere post wordt aangeboden met een maximale overkomstduur van 72 uur. Voor geadresseerde mailingen geldt een vooraf kenbaar gemaakte overkomstduur van 72 uur. Opdrachtnemer garandeert dat 95% van de post ook daadwerkelijk binnen de vooraf kenbaar gemaakte termijn op het juiste adres afgeleverd wordt. Deze termijn dienen als volgt gelezen te worden: De duur is vanaf het moment van ophalen van de post tot het moment dat deze op het juiste adres bezorgd wordt (ook wel 'matmoment' genoemd). Officiële feestdagen en zondagen worden hier niet in meegenomen.
25.	Wanneer een aangetekend stuk niet aan de geadresseerde overhandigd kan worden, moet de bezorger de reden van niet bezorgen te noteren en aan de Aanbestedende dienst te melden binnen drie werkdagen.
26.	Opdrachtnemer zal de ontvangstbewijzen van aangetekende brieven minimaal één jaar bewaren.
27.	Bezorging moet minimaal plaats vinden op dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag en zaterdag (uitgezonderd de officiële feestdagen) door de aanwezige brievenbus van het postadres. Bezorging op maandag is toegestaan, echter dit is geen vereiste.
28.	Opdrachtnemer brengt retourpost niet in rekening bij opdrachtgever. Opdrachtnemer levert deze retourpost, met opgaaf van reden, af bij de postkamer van opdrachtgever.
29.	Opdrachtnemer garandeert volledig Nederlandse dekking met betrekking tot postbezorging.
30.	De brengservice van de postbuspost vindt op werkdagen van maandag tot en met vrijdag op het adres van de gemeente Vlaardingen Westnieuwland 6) van de opdrachtgever plaats. Dit dient uiterlijk voor 08:15 uur plaats te vinden. Opdrachtgever zal zorgen voor toegankelijkheid van het gebouw in het tijdsvenster vanaf 08:00. Daarnaast zijn er op de dag nog twee aanvullende brengmomenten. De tijdstippen van de aanvullende brengmomenten komen opdrachtgever en opdrachtnemer na gunning overeen. De tijdstippen van de brengservice kunnen op verzoek van de opdrachtgever worden gewijzigd.
31.	De haalservice van de post vindt op werkdagen van maandag tot en met vrijdag plaats, bij de balies van Westnieuwland 6 Vlaardingen, tussen 15:45 en 16:00 uur. Opdrachtgever zal zorgen voor toegankelijkheid van het gebouw in het tijdsvenster vanaf 15:30 en 16:00 uur. Daarnaast wordt er op verzoek post aangeboden op de Piersonstraat 31 in Schiedam. De tijdstippen van de haalservice kunnen op verzoek van de opdrachtgever worden gewijzigd.
32.	De opdrachtnemer draagt zorg voor het feit dat zijn medewerkers onder werktijd altijd te herkennen zijn aan passende werkkleding en in staat zijn zich te kunnen legitimeren als medewerker.
33.	De door opdrachtgever aangeboden poststukken zijn digitaal traceerbaar via een webapplicatie. Toegang hiertoe moet voor minimaal 5 personen van opdrachtgever mogelijk zijn.
34.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het voldoende beveiligen van het gehele proces, vanaf het aanleveren van bestanden (indien van toepassing), het

	<p>ophalen van alle te verzenden poststukken, distributie, tot en met de bezorging en transport van poststukken (inclusief eventuele retourneringen of vernietigingen). Onder voldoende wordt verstaan dat het nimmer mag voorkomen dat persoonsgegevens in verkeerde handen terecht komen. Daarnaast geldt dat poststukken tijdens collectie, distributie en bezorging nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg mogen worden achtergelaten. Ook moeten alle logistieke punten van de opdrachtnemer adequaat beveiligd te zijn tegen inbraak, brand en andere calamiteiten. Gedurende de verificatie zal opdrachtnemer dit moeten kunnen aantonen.</p>
--	---

Eisen met betrekking tot Perceel 2 – Ongeadresseerde post (huis aan huis)

35.	Huis aan huis bezorging zal worden voorzien van een stratenlijst met aantallen incl. een gebiedskaart met omcirkeling van het gebied en moeten ook in brievenbussen bezorgd te worden.
36.	Gebiedsmailingen bestaan uit poststukken tot een maximum formaat van 38 x 26,5 x 3,2 cm en een maximum gewicht van 2 kg die in een straatbrievenbus kunnen worden gedeponereerd. Normaal gesproken bestaat een gebiedsmailing uit een C4 of C5 envelop.
37.	Huis aan huis bezorging vindt altijd plaats binnen het postcode gebied van de gemeente Vlaardingen.
38.	Alle stukken worden aangeboden met een vooraf kenbaar gemaakte overkomstduur van maximaal 96 uur. Opdrachtnemer garandeert dat 95% van de stukken ook daadwerkelijk binnen de vooraf kenbaar gemaakte termijn op het juiste adres afgeleverd wordt. Deze termijn dient als volgt gelezen te worden: de duur is vanaf het moment van ophalen van de stukken tot het moment dat deze op het juiste adres bezorgd wordt (ook wel 'matmoment' genoemd). Officiële feestdagen en zondagen worden hier niet in meegenomen.
39.	De opdrachtnemer zorgt dat bezorgklachten binnen 48 uur worden hersteld.
40.	Er kunnen in geval van calamiteiten opdrachten worden gegeven waarvoor een afwijkende bezorgtijd geldt, namelijk binnen twaalf 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.
41.	Ongeadresseerde post wordt bezorgd op adressen met een ja/nee- sticker en een nee/nee-sticker. Deze nee/nee-sticker wordt in dit geval genegeerd en ongeadresseerde post zal dan ook daadwerkelijk in alle beschikbare brievenbussen bezorgd worden.

Eisen met betrekking tot Perceel 3 – Verkiezingspost

42.	Huis aan huis bezorging van de kandidatenlijsten zal worden voorzien van een stratenlijst met aantallen en moeten ook in brievenbussen bezorgd worden.
43.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat alle verkiezingspost op een vooraf afgesproken dag worden bezorgd. Stempassen moeten op één en dezelfde dag bezorgd te worden. Huis-aan-huis-biljetten (kandidatenlijsten) moeten ook op één en dezelfde dag bezorgd te worden, maar niet gelijktijdig met stempassen. Er zal dus sprake zijn van twee bezorgmomenten.
44.	Huis-aan-huis bezorging vindt altijd plaats binnen het postcode gebied van de gemeente Vlaardingen.
45.	Enveloppen met Verkiezingspost (onder andere vervangende stempassen / volmachten/kiezerspassen) krijgen andere behandeling dan de reguliere post. De opdrachtnemer verplicht zich deze binnen het contract vastgestelde termijn te leveren.

46.	De opdrachtnemer heeft ten tijde van de verkiezingen specifiek contactpersoon speciaal gericht dienstverlening aan de gemeenten die de verkiezingen organiseren en kunnen de verkiezingspost leveren binnen het voor de verkiezingen afgesproken raamwerk.
47.	Stempassen zijn geadresseerd en moeten op het juiste adres te worden afgeleverd.
48.	Onbezorgbare Verkiezingspost moeten binnen 48 uur aan de opdrachtgever (de gemeente Vlaardingen) te worden geretourneerd.
49.	Retourstukken verkiezingspost (onbestelbaar) mogen niet in rekening worden gebracht.
50.	Opdrachtnemer zal de verkiezingspost ophalen bij de drukker waar de verkiezingspost wordt gedrukt.
51.	Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om een brief of flyer bij de stempas te voegen. Opdrachtnemer zorgt voor gespecificeerde bedragen op de factuur met daarop het aantal enveloppen, het formaat en het gewicht.
52.	Tarieven zijn inclusief transport (ophalen van de Verkiezingspost bij de drukker).
53.	Alle stukken worden aangeboden met een vooraf kenbaar gemaakte maximale overkomstduur van 72 uur. Opdrachtnemer garandeert dat 98% van de stukken ook daadwerkelijk binnen de vooraf kenbaar gemaakte termijn op het juiste adres afgeleverd wordt. Deze termijn dient als volgt gelezen te worden: de duur is vanaf het moment van ophalen van de stukken tot het moment dat deze op het juiste adres bezorgd wordt (ook wel 'matmoment' genoemd). Officiële feestdagen en zondagen worden hier niet in meegenomen.
54.	Losse Verkiezingspost die aangeboden wordt door de gemeente Vlaardingen kan worden aangeboden met een vooraf kenbaar gemaakte maximale overkomstduur van maximaal 72 uur. Deze post wordt herkenbaar aangeboden. Opdrachtnemer garandeert dat 98% van de stukken ook daadwerkelijk binnen de vooraf kenbaar gemaakte termijn op het juiste adres afgeleverd wordt. Deze termijn dient als volgt gelezen te worden: de duur is vanaf het moment van ophalen van de stukken tot het moment dat deze op het juiste adres bezorgd wordt (ook wel 'matmoment' genoemd). Officiële feestdagen en zondagen worden hier niet in meegenomen.
55.	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, ingeschatte kosten 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 met een vast aanspreekpunt bij de opdrachtnemer.
56.	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord zich aan wet- en regelgeving van de Kieswet te houden en de richtlijnen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op te volgen. Ook als deze wijzigen gaande het proces van het al goedgekeurde plan van aanpak.
57.	Wanneer bij een bepaald adres een verhuisservice is ingesteld en dit is bekend bij u, dan moet u de Verkiezingspost direct naar de gemeente Vlaardingen terug te sturen.
58.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het voldoende beveiligen van het gehele proces, vanaf het aanleveren van bestanden (indien van toepassing), het ophalen van alle te verzenden poststukken, distributie, tot en met de bezorging en transport van poststukken (inclusief eventuele retourneringen of vernietigingen). Onder voldoende wordt verstaan dat het nimmer mag voorkomen dat persoonsgegevens in verkeerde handen terecht komen. Daarnaast geldt dat poststukken tijdens collectie, distributie en bezorging nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg mogen worden achtergelaten. Ook moeten alle logistieke punten van de opdrachtnemer adequaat beveiligd te zijn tegen inbraak, brand en andere calamiteiten. Gedurende de verificatie zal opdrachtnemer dit moeten kunnen aantonen.