

Bijlage 10.B. Programma van Eisen perceel 2 Postbezorging

Algemene eisen.	
1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek; prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. AD behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van AD kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
2.	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst geschiedt in de Nederlandse taal. Alle namens Inschrijver in te zetten personen verstaan de Nederlandse taal en kunnen zich in de Nederlandse taal verstaanbaar maken of dat ze zowel de Nederlandse taal in woord en geschrift goed moeten beheersen.
3.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze aanbestedingsleidraad incl. de daarbij behorende aanbestedingsdocumenten.
4.	De inkoopvoorwaarden van AD zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.
5.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor AD. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
6.	Voor zover van toepassing komen AD en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de Bijlage 3.C (Concept) verwerkersovereenkomst.
7.	De Inschrijver wijst één (1) persoon aan als accountmanager en één (1) vervangende accountmanager aan voor AD. De accountmanager is op beleidsmatig en strategisch niveau het primaire aanspreekpunt voor de contactmanager van AD. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon tijdig en adequaat vervangen.
8.	De Inschrijver wijst voor AD één (1) persoon/afdeling en één (1) vervanger aan als direct aanspreekpunt voor AD. Het directe aanspreekpunt is tijdens Werkdagen via een direct telefoonnummer en per via e-mail bereikbaar voor AD. In geval van een e-mail reageert Inschrijver binnen uiterlijk acht (8) werkuren. Let op: Met inhoudelijk reageren wordt een human response en niet een (automatische) ontvangstbevestiging bedoeld.
9.	Inschrijver dient zich te houden aan alle wet- en regelgeving (waaronder, maar niet beperkt tot: Arbeidsomstandighedenwet, Arbeidstijdenwet en van toepassing zijnde CAO)
10.	Minimaal eenmaal per zes (6) maanden vindt een operationeel evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager en AD. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> • Tevredenheid AD; • Bereikbaarheid directe aanspreekpunt; • Lopende en afgehandelde issues/klachten. De accountmanager zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk conceptverslag en legt dat ter vaststelling voor aan AD.

Bijlage 10.B. Programma van Eisen perceel 2 Postbezorging

11.	<p>Minimaal één (1) keer per jaar vindt er een overkoepelend tactisch/strategisch evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager en AD. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie overige contractuele afspraken en tevredenheid; • Resultaten onafhankelijke steekproef (zie P.E. 34); • Managementrapportages en toelichting; • Lopende en afgehandelde issues/klachten; • Kwaliteit van de geleverde informatie o.a. rapportages; • Verbetervoorstellen en suggesties. <p>De accountmanager zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk concept-verslag en legt dat ter vaststelling voor aan AD.</p>
12.	<p>Inschrijver verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de Overeenkomst over de bedrijfsvoering van AD en aan inhoudelijke informatie in de poststukken blijkt. Daarbij garandeert Inschrijver dat ook zijn personeel zich zal houden aan deze verplichting en heeft daartoe haar personeel een geheimhoudingsverklaring laten tekenen.</p>
13.	<p>Inschrijver verklaart dat alle direct betrokken operationele medewerkers die voor AD werkzaamheden verrichten een officiële (Nederlandse) VOG hebben. De kosten voor het aanvragen van deze verklaring(en) komen voor rekening van Inschrijver.</p>
14.	<p>Bij indiensttreding en/of vervanging van personeel zijn Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) nooit ouder dan zes (6) maanden</p>
Eisen ten aanzien van de dienstverlening	
15.	<p>Inschrijver dient de poststukken tijdig (conform matdatum en ophaal- en bezorgschema) en op het juiste adres te bezorgen.</p>
16.	<p>De telefonische helpdesk van Inschrijver is tijdens werkdagen tussen 08:00-17:00u bereikbaar.</p>
17.	<p>De kantooruren van Inschrijver zijn maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd wettelijke feestdagen) van 08:00 uur tot 17:00 uur.</p>
18.	<p>Leverancier beschikt over een web portaal waarin AD actuele informatie kan raadplegen en downloaden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuuroverzichten • Statistieken omtrent: postbestellingen, retours, klachten, vertragingen • Steekproefoverzichten • Overige relevante management informatie
19.	<p>Inschrijver heeft een 100% landelijke dekking ten aanzien van de postbezorging in Nederland.</p>
20.	<p>Inschrijver verzorgt de bezorging van poststukken naar het buitenland.</p>
21.	<p>Alle medewerkers die werkzaam zijn in de ophaaldiensten of als contactpersoon van Inschrijver voor AD aangesteld is, dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.</p>
22.	<p>Onbezorgbare stukken dienen kosteloos en voorzien van reden binnen twee Werkdagen te worden geretourneerd naar het afzenderadres zoals vermeld op het poststuk. Inschrijver dient retourzendingen te accepteren en deze te retourneren zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht.</p>

Bijlage 10.B. Programma van Eisen perceel 2 Postbezorging

23.	Inschrijver toont jaarlijks, door middel van een onafhankelijke en objectieve steekproef, aan dat minimaal 95% van de poststukken binnen het gestelde bezorgschema en in goede staat, bij geadresseerde bezorgd zijn. Deze steekproef voert Inschrijver kosteloos uit en leidt niet tot aanvullende kosten voor AD. Na iedere meting zal Inschrijver binnen tien (10) werkdagen nadat de rapportage van het meetresultaat in zijn bezit is gekomen, een digitaal afschrift van het rapport ter beschikking stellen aan AD.
24.	Indien het meetresultaat van de genoemde steekproef een percentage bezorgduur en/of foutief bezorgd laat zien welke in een periode van de afgelopen maand onder de te realiseren percentage ligt, is inschrijver verplicht binnen een maand na overhandiging van het meetresultaat aan AD kosteloos een hermeting te laten uitvoeren.
25.	Indien het meetresultaat van de in de vorige eis genoemde hermeting wederom onder afgesproken percentages ligt, is Inschrijver aan AD verplicht een oorzaak analyse en een plan van aanpak op te stellen. Indien ook de tweede hermeting een onvoldoende resultaat oplevert is Inschrijver zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is AD gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. In aanvulling hierop geldt het gestelde in de Inschrijving.
26.	Indien de voortgang/uitvoering van de diensten vertraging dreigt te gaan ondervinden c.q. heeft ondervonden van het niet bezorgen van twintig (20) of meer poststukken maakt Inschrijver binnen 24 uur mondeling met schriftelijke bevestiging achteraf, melding en geeft daarbij de oorzaak van de vertraging aan, alsmede de door Inschrijver voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Tevens zullen de consequenties van deze vertraging gemeld worden. Bij aantallen onder de twintig (20) poststukken volstaat een melding en terugkoppeling in de maandelijkse rapportage.
27.	Opdrachtnemer zet voertuigen in die voldoen aan de emissieklasse Euro 6 (zie in dit verband ook het kwalitatief gunningscriterium K3 (perceel 2).
Eisen ten aanzien van de prijsstelling en facturatie	
28.	Prijsstelling dient conform het prijzenblad voor Perceel 2 te worden ingediend.
29.	Inschrijver dient per maand te factureren met een specificatie van de kosten. Na gunning van de Opdracht worden nadere afspraken gemaakt ten aanzien wijze van specificeren van de facturen. Afspraken betreffende facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van AD tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast.
30.	AD maakt gebruik van digitale facturering. De Inschrijver dient op verzoek van AD digitaal via E-facturatie te kunnen factureren.
Exitstrategie	
31.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van AD tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die AD in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.

Bijlage 10.B. Programma van Eisen perceel 2 Postbezorging

Statutaire naam inschrijver	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	