

Bijlage 1
Programma van Eisen
Postdiensten

| | |
|--|----|
| 1. Algemene eisen | 4 |
| 1.1. Juridische eisen..... | 4 |
| 1.2. Facturatie | 5 |
| 1.3. Commerciële eisen | 6 |
| 1.4. Communicatie | 7 |
| 1.5. Key Performance Indicators (KPI's) | 9 |
| 1.6. Eisen personeel indien aanwezig op locatie..... | 10 |
| 1.7 Exit strategie | 10 |
| 1.8 Eisen ten aanzien van Webbased portal | 11 |
| 2. Dienstverlening | 12 |
| 2.1. Bestelling en levering..... | 12 |
| 2.2. Functionele eisen | 13 |

Dit Programma van Eisen maakt onderdeel uit van de Europese aanbesteding voor Postdiensten ten behoeve van de centrale- en regiokantoren van Stichting Nidos (hierna: Opdrachtgever). Het Programma van Eisen beschrijft de minimumeisen die van toepassing zijn op deze opdracht. Van deze minimumeisen mag niet worden afgeweken, noch bij inschrijving, noch tijdens de uitvoering van de opdracht. Indien een inschrijving niet aan deze minimumeisen voldoet, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Vragen over het Programma van Eisen kunnen uitsluitend worden gesteld via de Nota van Inlichtingen. De daarin opgenomen antwoorden en bepalingen prevaleren boven hetgeen in dit document is vermeld.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de inschrijver dit Programma van Eisen te hebben gelezen en begrepen, en onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen te zullen voldoen.

1. Algemene eisen

1.1. Juridische eisen

| Eis | Omschrijving |
|-----|--|
| 1. | Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde Postdiensten ten behoeve van Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren. |
| 2. | Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende Nederlandse wet- en regelgeving. De werkzaamheden zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Binnenland <ul style="list-style-type: none"> o Aangetekende post; o Losse post; o Partijen post; o Pakketpost. • Buitenland <ul style="list-style-type: none"> o Losse post (incidenteel); o Pakketpost (zeer incidenteel); • Verwerken van poststukken en pakketten <ul style="list-style-type: none"> o Wegen; o Frankeren of stempelen; o Tellen; o Traceren van aangetekende post; o Traceren van aangetekende pakketten; • Postzaken bestellen (postzakken, aangetekende sealbags, tiewraps voor sealbags); • Optioneel 24-uurskoeriersdiensten. |
| 3. | Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving. |
| 4. | De door Opdrachtnemer bij Inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve (sub)gunningscriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht. |
| 5. | De Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de Raamovereenkomst over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever en aan inhoudelijke informatie in de poststukken blijkt en dient daarvoor zorg te dragen, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen. |
| 6. | Opdrachtnemer stemt in met de rechten en verplichtingen in de bijgevoegde algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever. |

| | |
|-----|---|
| 7. | Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle wet- en regelgeving, in het bijzonder de Postwet. Opdrachtnemer en al haar medewerkers zullen zich strikt houden aan de bepalingen, die bij of krachtens de Postwet zijn gesteld en op haar van toepassing zijn. In geval van niet-naleving van de Postwet of overige relevante regelgeving is Opdrachtnemer uitsluitend gehouden tot vergoeding van aantoonbaar gemaakte kosten en schade die rechtstreeks verband houden met die niet-naleving. |
| 8. | Opdrachtnemer accepteert dat - indien gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de organisatie aangaande de Opdrachtgever ingrijpend wijzigt - de Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt de Raamovereenkomst voortijdig op te zeggen, dan wel aan te passen. |
| 9. | Opdrachtnemer accepteert dat het door wijzigingen in de processen van de Opdrachtgever, al dan niet opgelegd door regelgeving, fluctuerend aanbod of besluiten door beleid makende organen mogelijk is dat de samenstelling en het volume van de poststukken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan wijzigen. |
| 12. | Klachten met betrekking tot de levertijd en leveringsbetrouwbaarheid dienen door Opdrachtnemer met prioriteit te worden behandeld. Opdrachtnemer dient binnen vier (4) uur na ontvangst van de klacht contact op te nemen met Opdrachtgever om de voorgestelde oplossing en de beoogde afhandelingstermijn te bespreken. |
| 13. | Opdrachtnemer zal geen adresgegevens gebruiken of vrijgeven voor andere doeleinden - waaronder, maar niet beperkt tot, promotionele activiteiten - die voortkomen uit deze Raamovereenkomst, tenzij hiertoe instructies van Opdrachtgever zijn ontvangen. |
| 14. | Opdrachtnemer zal in overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving, zoals, maar niet beperkt tot, Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zoals opgenomen in deze Raamovereenkomst, systemen en procedures gebruiken die waarborgen dat adresgegevens niet vrijgegeven worden dan wel gebruikt worden voor andere doeleinden dan die voortkomen uit de Raamovereenkomst. |

1.2. Facturatie

| Eis | Omschrijving |
|-----|--|
| 15. | Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt facturatie plaats op basis van de werkelijke afname. |
| 16. | <p>De facturatie vindt plaats via een maandelijks verzamel factuur die een overzicht bevat van alle locaties en de bijbehorende afgenomen postdiensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elke factuur dient per locatie en dienst te zijn uitgesplitst en bevat minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aantal zendingen of poststukken; ○ Tarief per eenheid (exclusief en inclusief btw); ○ Specificatie van het type dienst (bijv. standaardpost, aangetekende zending, pakketten, etc.); ○ Eventuele toeslagen (zoals spoedverwerking of extra afhaalmomenten); ○ Totale kosten per locatie; ○ Kostenplaats, kostendrager en grootboekrekeningnummer. • De factuur wordt maandelijks digitaal aangeleverd in PDF. |

| | |
|-----|--|
| 17. | De facturen worden digitaal verstuurd naar facturen@nidos.nl. In de implementatieperiode wordt de factuurinstructie van Opdrachtgever gedeeld. |
| 18. | De betalingstermijn voor Opdrachtgever betreft 30 dagen na ontvangst van een correcte en volledige factuur van Opdrachtnemer. Er wordt niet betaald middels automatische incasso. |
| 19. | Overschrijding van de betalingstermijn van 30 dagen (door bijvoorbeeld vermoedelijke onjuistheid van de factuur) heeft geen invloed op de afgesproken prestaties van Opdrachtnemer. |
| 20. | Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiende uit de Raamovereenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft opdrachtgever het recht de betaling op te schorten. |
| 21. | De facturen die aan Opdrachtgever verstuurd zijn, zijn digitaal opvraagbaar bij Opdrachtnemer. |

1.3. Commerciële eisen

| Eis | Omschrijving |
|-----|---|
| 22. | Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's en exclusief BTW. |
| 23. | Tijdens de contractperiode kunnen de aantallen en hoeveelheden wijzigen. Van Opdrachtnemer wordt een flexibele houding verwacht om in te kunnen spelen op wijzigende aantallen en/of frequentie, deze zullen niet leiden tot prijsverhogingen. Aan de opgenomen aantallen in het prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend. Deze zijn indicatief. |
| 24. | Alle tarieven van Opdrachtnemer zijn vast gedurende het eerste jaar van de contractperiode. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om de tarieven gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst jaarlijks te indexeren op basis van de NEA-index 'Kostenontwikkeling binnenlands wegvervoer, inclusief brandstofkostenontwikkeling/ Fijnmazige distributie collo' ten opzichte van het voorgaande jaar. Voor aangetekende post worden de tarieven van ACM gehanteerd. De eerste indexering mag plaatsvinden per 1 januari 2027. Voorwaarde hierbij is dat Opdrachtnemer de prijsaanpassingen minimaal twee (2) maanden vóór de beoogde ingangsdatum moet communiceren met Opdrachtgever. |
| 25. | Digitale retourmeldingen moeten kosteloos worden aangeboden. Voor fysieke retourzendingen geldt de in het prijzenblad opgenomen toeslag retourpost. De reden van retour dient door opdrachtnemer zoveel mogelijk te worden gemotiveerd. Alleen in die gevallen waarin de reden objectief niet bekend is, kan hiervan worden afgeweken. |
| 26. | Opdrachtnemer past geen opslag toe op publiekelijk vastgestelde frankeringstarieven. |
| 27. | De prijscomponent van de inschrijving dient inclusief álle kosten te zijn, voor zover van toepassing en niet limitatief, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – kosten voor uitvoering, nazorg, overhead, reis- en overige bijkomende kosten. |

| | |
|-----|---|
| 28. | <p>Opdrachtnemer is op de hoogte van het feit dat de behoefte aan fysieke postdiensten naar verwachting zal afnemen gedurende de looptijd van de overeenkomst, als gevolg van voortschrijdende digitalisering binnen de organisatie van Opdrachtgever. Het is dan ook aannemelijk dat het volume en de frequentie van de dienstverlening in de toekomst dalen.</p> <p>Opdrachtnemer houdt hiermee rekening in de uitvoering van de dienstverlening, zonder dat dit leidt tot eenzijdige aanpassing van tarieven of voorwaarden.</p> |
|-----|---|

1.4. Communicatie

| Eis | Omschrijving |
|-----|--|
| 29. | Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal. |
| 30. | <p>Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Deze persoon is inhoudelijk betrokken bij de uitvoering van de opdracht. Bij afwezigheid van de contactpersoon zorgt de Opdrachtnemer voor tijdige en adequate vervanging. Onder "tijdig" wordt verstaan: uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de afwezigheid, of – in geval van onvoorziene omstandigheden – zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na het bekend worden van de afwezigheid.</p> <p>De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever schriftelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen op de hoogte van voorgenomen personele wisselingen.</p> <p>De contactpersoon (of diens vervanger) is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 09:00 en 17:00 uur.</p> |
| 31. | Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken, die haar in staat stelt verantwoording aan Opdrachtgever af te leggen over het ontstaan van de klacht, de oplossing van de klacht, de oplossingstermijn en eventuele mitigerende maatregelen ter voorkoming van soortgelijke klachten in de toekomst. De klachten worden in de overleggen op tactisch niveau met de contactpersoon van de Opdrachtgever besproken. |
| 32. | <p>Opdrachtnemer dient proactief te communiceren met Opdrachtgever omtrent:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemen: Hier kan onder andere het volgende onder worden verstaan: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Operationele problemen</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vertragingen in de bezorging (door files, weer, stakingen, etc.) ○ Fouten in sortering of adressering ○ Capaciteitsproblemen bij piekperiodes (bv. feestdagen, Black Friday) ○ Beschadiging of verlies van poststukken/pakketten ○ <u>Logistieke en technologische problemen</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Moeilijke last-mile delivery (bv. afgelegen gebieden of flats zonder lift) |

| | |
|-----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Inefficiënte routes → hogere kosten en vertraging ○ Cybersecurityproblemen bij digitale tracking en klantgegevens <p style="text-align: center;"><u>Klantgerelateerde problemen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Klachten over laattijdige levering ○ Onbetrouwbare track & trace informatie ○ Moeilijke retourprocedures ○ Onvoldoende klantenservice <ul style="list-style-type: none"> ● <u>Optimalisatie mogelijkheden;</u> ● <u>Duurzaamheid.</u> |
| 33. | Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) éénmaal per kwartaal een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. |
| 34. | Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal eenmaal per kwartaal de volgende managementinformatie, waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: <ul style="list-style-type: none"> ● Financieel overzicht met daarin minimaal de totaal gefactureerde kosten (cumulatief) uitgesplitst naar productgroep per maand en locaties; ● Aantal poststukken (cumulatief) uitgesplitst naar productgroep per maand, per dag; ● Monitoring KPI; ● Vergelijking met dezelfde periode een jaar eerder; ● Klachtenrapportage met genomen acties en oplostijden. De rapportage moet door Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na het einde van het kwartaal beschikbaar worden gesteld aan de contractmanager van Opdrachtgever. |
| 35. | Tijdens het overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> ● Uitkomsten managementinformatie; ● Samenwerking; ● Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; ● Ontwikkelingen in de markt; ● Ontwikkelingen binnen Opdrachtgever en organisatie Opdrachtnemer; ● Ontwikkeling aangeboden producten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opmaken van de agenda. |
| 36. | Opdrachtnemer neemt een proactieve houding aan in het meedenken over innovaties en procesverbeteringen |
| 37. | De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever bepaald. Dit overleg wordt binnen 15 werkdagen na het einde van ieder kwartaal ingepland. |
| 38. | Op basis van de uitkomsten van het overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht. |

| | |
|-----|--|
| 39. | Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf (5) werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan Opdrachtgever verstrekt. |
| 40. | De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door Opdrachtgever verlangde aanpassingen dient binnen tien (10) werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden. Indien het voor Opdrachtgever niet mogelijk is om binnen tien (10) werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er tenminste binnen deze periode een nieuw overleg gepland te worden. |
| 41. | Alle managementrapportages worden digitaal via een portal aan Opdrachtgever verstrekt, met de mogelijkheid dit te exporteren naar Excel. |

1.5. Key Performance Indicators (KPI's)

| Eis | Omschrijving |
|-----|---|
| 42. | <p>Uiterlijk één maand na de start van de overeenkomst worden in overleg met Opdrachtgever KPI's vastgesteld, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid; • Tijdigheid ophaalmomenten; • Bezorgbetrouwbaarheid (tijdige en correcte levering) aangetekende stukken; • Overkomstduur; • Beschadigde of zoekgeraakte stukken; • Klachtafhandeling (snelheid en klanttevredenheid); • Beschikbaarheid webshop; • Bereikbaarheid klantenservice. <p>Opdrachtnemer mag hier landelijke cijfers hanteren.</p> |
| 43. | <p>Ten behoeve van de opdracht wordt gestreefd naar optimale samenwerking, waarbij de inhoud van de raamovereenkomst, de nota van inlichtingen, het aanbestedingsdocument, de inkoopvoorwaarden en de inschrijving van Opdrachtnemer nageleefd wordt. Ter voorkoming van het niet naleven van de inhoud door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer een verbeterplan opstellen bij structureel niet behalen van KPI's.</p> <p>Wanneer na drie maanden geen verbeteringen zijn gerealiseerd, wordt een passende sanctie toegepast. In de implementatieperiode wordt in samenspraak het proces hiervoor vastgelegd.</p> |

1.6. Eisen personeel indien aanwezig op locatie

| Eis | Omschrijving |
|-----|--|
| 44. | Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de Aanbestedingsstukken uit te voeren. |
| 45. | Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op een locatie van Opdrachtgever, dienen zich te houden aan de geldende (huis)regels en kunnen zich op verzoek legitimeren. |
| 46. | De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen representatief en herkenbaar te zijn, bijvoorbeeld door middel van bedrijfskleding of identificatiepas. |

1.7 Exit strategie

| Eis | Omschrijving |
|-----|--|
| 47. | De Raamovereenkomst is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat Opdrachtnemer op een bepaald onderdeel van de dienstverlening de kwaliteit, conform de nader vorm te geven KPI's en de bijbehorende beheersmaatregelen, niet op orde krijgt, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst in zijn geheel te ontbinden. |
| 48. | Het kwaliteitsniveau wordt vastgesteld aan de hand van de KPI's. Opdrachtnemer streeft ernaar om dit niveau minimaal te handhaven. Bij het niet behalen van het niveau na twee verbetermogelijkheden, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst in zijn geheel te ontbinden. |
| 49. | Bij ontbinding of aflopen van de Raamovereenkomst gaat de exit strategie in werking en worden onderstaande eisen doorlopen. De exit strategie heeft als doel een ordelijke, efficiënte en wederzijds respectvolle ontbinding van de Raamovereenkomst. |
| 50. | Het ontbinden of aflopen van de Raamovereenkomst kan plaatsvinden onder de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> • Contractuele bepalingen: de Raamovereenkomst kan worden ontbonden conform de bepalingen in de Raamovereenkomst. • Wettelijke kaders: de ontbinding dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. <p>Schriftelijke kennisgeving: beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en de voorgestelde einddatum.</p> |
| 51. | De voorbereiding van de exit wordt door middel van de volgende stappen doorlopen: <ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie: Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken een overzicht van de huidige afspraken, prestaties, openstaande facturen en eventuele garanties of borgsommen. <p>Communicatie: Opdrachtnemer stelt een duidelijk communicatieplan op en informeert alle relevante partijen tijdig over de geplande beëindiging.</p> |

| | |
|-----|---|
| 52. | De operationele afronding van de exit wordt door middel van de volgende stap doorlopen: Het kosteloos innemen van frankeermachines en frankeeretiketten, alsmede het terugstorten van het resterende tegoed. |
| 53. | Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen ervoor dat alle openstaande facturen zijn betaald of besproken. Dit wordt binnen de 30 dagen betalingstermijn afgehandeld. |
| 54. | Indien van toepassing draagt de uitgaande Opdrachtnemer zorg voor een soepele overdracht aan een nieuwe Opdrachtnemer. |
| 55. | Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken. |
| 56. | In het geval van een nieuwe Opdrachtnemer, moet uitgaande Opdrachtnemer continuïteit van de dienstverlening waarborgen tot het moment dat Nieuwe Opdrachtnemer operationeel is. |
| 57. | Opdrachtnemer draagt zorg bij contractbeëindiging voor een soepele overdracht van kennis, gegevens en indien nodig middelen aan de opvolgende leverancier of aan Opdrachtgever |
| 58. | Opdrachtnemer dient alle data (o.a. bestelhistorie, klantgegevens en contractafspraken) veilig en volledig digitaal over te dragen aan Opdrachtgever. |
| 59. | Opdrachtnemer dient alle data en vertrouwelijke gegevens die niet van belang zijn voor eigen boekhouding AVG proof te vernietigen na overdracht. Opdrachtgever dient op de hoogte te worden gesteld van dit proces. |
| 60. | Uitgaande Opdrachtnemer is verplicht om bij beëindiging van de Raamovereenkomst volledige medewerking te verlenen aan de overdracht van de dienstverlening aan een nieuwe Opdrachtnemer of aan de Opdrachtgever zelf. |

1.8 Eisen ten aanzien van Webbased portal

| Eis | Omschrijving |
|-----|---|
| 61. | De portal werkt op basis van persoonlijke bestelaccounts. Iedere gebruiker logt in met een eigen account, waarmee bestelhistorie, autorisatie-instellingen en kostenplaatsgegevens kunnen worden beheerd, inclusief een logboek of overzicht van activiteiten per account. Wachtwoorden moeten standaard automatisch periodiek worden gewijzigd volgens een door Opdrachtgever te bepalen interval. |
| 62. | Beheer van accounts moet via een centraal gebruikersbeheersysteem mogelijk zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt hier zorg voor. Inactieve accounts worden na een vooraf bepaalde periode automatisch gedeactiveerd of verwijderd. Opdrachtnemer stelt hier Opdrachtgever gedurende het proces over op de hoogte. |
| 63. | Voor toegang tot de portal is tweestapsverificatie (MFA) verplicht. Hierbij mag uitsluitend gebruik worden gemaakt van een authenticator-app, zoals Google Authenticator of Microsoft Authenticator. Verificatie via SMS of e-mail is niet toegestaan. |
| 64. | De portal voldoet aan geldende beveiligingsnormen en verwerkt persoonsgegevens conform de AVG. |

| | |
|-----|---|
| 65. | De portal dient te voldoen aan de beveiligingsprincipes en richtlijnen zoals vastgelegd in de meest recente OWASP Top 10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het implementeren van passende maatregelen om de risico's uit deze lijst te mitigeren en garandeert dat de portal vrij is van de meest voorkomende kwetsbaarheden zoals beschreven door OWASP. Periodieke (minimaal jaarlijkse) beveiligingstests en kwetsbaarheidsscans dienen te worden uitgevoerd om naleving van deze eis te waarborgen. Resultaten van deze tests worden op verzoek gedeeld met Opdrachtgever. |
| 66. | De portal maakt gebruik van een geldig SSL-certificaat en behaalt minimaal een score A volgens de SSL Labs-test (https://www.ssllabs.com/ssltest/). |
| 67. | De portal wordt minimaal eenmaal per jaar en na iedere grote wijziging onderworpen aan een onafhankelijke penetratietest. De resultaten van deze tests worden gedeeld met Opdrachtgever en eventuele geconstateerde kwetsbaarheden worden tijdig verholpen. |
| 68. | Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het tijdig vervangen en het veilig opslaan van de private keys van de SSL-certificaten voor de portal. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beveiliging van deze private keys conform geldende best practices en standaarden. |
| 69. | Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de portal worden zo veel mogelijk buiten kantoor tijden uitgevoerd en dienen minimaal 2 tot 3 werkdagen van tevoren schriftelijk te worden aangekondigd aan Opdrachtgever en, indien van toepassing, aan gebruikers. |

2. Dienstverlening

2.1. Bestelling en levering

| Eis | Omschrijving |
|-----|--|
| 70. | Opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces vanaf de collectie (het verzamelen van alle te verzenden post), frankeren en sorteren, distributie, tot en met de bezorging en transport van post te verzorgen. |
| 71. | De bezorging van poststukken door Opdrachtnemer vindt dagelijks plaats van maandag tot en met vrijdag, tussen 09.00 en 13:00 uur, bij de administratie en/of receptie van de betreffende kantoorlocatie(s). |
| 72. | Het ophalen van poststukken en pakketten door Opdrachtnemer vindt plaats op de afgesproken frequentie per locatie, van maandag tot en met vrijdag tussen 13:00 en 17:00 uur, waarna deze worden verwerkt. |
| 73. | Inschrijver heeft kennisgenomen van het huidige proces bij de Opdrachtgever en kan het proces op gelijkwaardige wijze verzorgen zoals omschreven in de aanbestedingsleidraad. |

| | |
|-----|--|
| 74. | Het online bestelportal dient uiterlijk op 1 januari 2026 volledig operationeel, toegankelijk en gereed te zijn voor het plaatsen van bestellingen door eindgebruikers van de Opdrachtgever. |
|-----|--|

2.2. Functionele eisen

| Eis | Omschrijving |
|-----|--|
| 75. | Opdrachtnemer dient de post tijdig en op het juiste adres te leveren. |
| 76. | Onder Tijdigheid verstaat Opdrachtgever dat Opdrachtnemer met een zekerheid van gemiddeld minimaal 95,0% (gemeten over een periode van één maand) een Overkomstduur garandeert van de aangeboden poststukken op de overeengekomen bezorgdag en gemiddeld minimaal 99,0% van de aangeboden poststukken de volgende bezorgdag op het juiste adres worden geleverd. |
| 77. | Inschrijver dient te accepteren dat Opdrachtgever geen verdere (verpakkings)handelingen verricht dan het deponeren van poststukken in de kostenloos ter beschikking gestelde materialen en hulpmiddelen (zoals bakken, karren, sealbags, tiewraps, brievenbusmallen, sluitdouwen, etc.). Deze materialen, voorzien van de poststukken, worden in pandig aangeboden op een door Opdrachtgever aan te wijzen centrale locatie. Vanaf deze locatie is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om de verdere handling, het transport, de bezorging en eventuele overige handelingen te verzorgen. |
| 78. | Poststukken dienen door Opdrachtnemer ongehavend en ongeopend te worden bezorgd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zorg te dragen voor een correcte behandeling tijdens transport en bezorging, zodat beschadiging of ongeoorloofde opening wordt voorkomen. |
| 79. | Opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging van de poststukken (met inbegrip van eventuele Retourzendingen) zo in te richten dat alle aangeboden poststukken onbeschadigd, tijdig en compleet bij de geadresseerde worden aangeleverd. |
| 80. | Poststukken mogen tijdens de collectie, distributie en bezorging nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg worden achtergelaten. |
| 81. | De sorteercentra en op- en overslagpunten van Opdrachtnemer dienen te zijn beveiligd tegen inbraken en andere calamiteiten, conform geldende veiligheidsnormen. |
| 82. | Indien een intern proces, werkwijze of methode van Opdrachtnemer wijzigt, dient Opdrachtnemer dit tijdig te melden aan Opdrachtgever en de effecten hiervan op de Dienstverlening. |
| 83. | Onbezorgbare post en 'retour afzender' post wordt binnen 24 uur nadat deze poststukken beschikbaar zijn, retour aangeboden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient Retourzendingen te accepteren en deze te Retourneren. |
| 84. | Opdrachtnemer dient voor continuïteit van de Dienstverlening zorg te dragen. Wij verstaan hieronder dat de Opdrachtnemer op een dusdanige wijze zijn werkproces heeft ingericht, dat de afspraken inzake de Dienstverlening gewaarborgd zijn. |
| 85. | Opdrachtnemer dient met betrekking tot de bezorging van de poststukken een 100% landelijke dekking te kunnen organiseren. Dat wil zeggen dat de Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor aankomst van de brieven en poststukken op de plaats van |

| | |
|-----|---|
| | <p>bestemming. Indien Opdrachtnemer voor bepaalde gebieden in Nederland gebruikmaakt van Onderaannemers, stelt Opdrachtnemer een overzicht op van de Onderaannemers welke hij zal inzetten en neemt deze informatie op in haar aanbestedingsbrief.</p> |
| 86. | Opdrachtnemer levert zowel aan postbussen als aan straatadressen. |
| 87. | <p>Opdrachtnemer levert poststukken aan geadresseerden binnen het tijdvak van maandag tot en met vrijdag, binnen 48 uur. Aangetekende post wordt binnen 24 uur geleverd. De overkomstduur voor (aangetekende) post wordt aangepast naar de wettelijk geldende termijn, inclusief de bijbehorende voorwaarden, zodra deze door de Nederlandse overheid wordt ingevoerd.</p> <p>Indien de bezorgtermijnen voor zakelijke post buiten de UPD zouden wijzigen, geldt dat deze uitsluitend kunnen worden aangepast tot een maximum van 72 uur.</p> <p>Aanbestedende Dienst</p> |
| 88. | Opdrachtnemer verzorgt de distributie van alle soorten poststukken conform de overeengekomen specificaties en gewichtsklassen, en volgens de tarieven en voorwaarden zoals vastgesteld in deze Raamovereenkomst. |
| 89. | Opdrachtnemer verzorgt de bezorging van pakketten tot 23kg. |
| 90. | Opdrachtnemer dient poststukken op afroep of volgens een vooraf afgesproken tijdschema bij Opdrachtgever op locatie op te halen. De frequentie van ophalen kan variëren per locatie en wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever. |
| 91. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afleveren van de opgehaalde post bij de juiste eindbestemming, zoals externe geadresseerden, postverwerkingscentra of andere door de opdrachtgever aangewezen locaties. De aflevering dient binnen het overeengekomen tijdsbestek plaats te vinden. |
| 92. | De Opdrachtnemer dient een systeem beschikbaar te stellen waarmee zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer de status en locatie van aangetekende postzendingen op elk moment kunnen volgen. Het systeem moet real-time informatie verschaffen en daarnaast in staat zijn om, op verzoek van de Opdrachtgever, de volledige aflevergegevens inclusief handtekening digitaal (bijvoorbeeld per e-mail) binnen 3 uur na aanvraag te verstrekken. |
| 93. | De Opdrachtnemer dient in staat te zijn om verschillende soorten post te verwerken en vervoeren, waaronder brievenpost, pakketten, interne post, aangetekende stukken en vertrouwelijke documenten, in binnen- en buitenland. |
| 94. | In geval van verlies, diefstal of schade aan poststukken tijdens transport of behandeling, is Opdrachtnemer verplicht dit binnen twee (2) werkdag na constatering schriftelijk te melden aan Opdrachtgever, en onverwijld passende maatregelen te treffen. Waar van toepassing dient Opdrachtnemer tevens zorg te dragen voor een adequate vergoeding van de schade. |
| 95. | Bij een ad-hoc verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen vierentwintig (24) uur te reageren en de post op te halen, tenzij expliciet een andere termijn is overeengekomen. |
| 96. | De Opdrachtnemer dient te beschikken over procedures en voorzieningen voor de veilige behandeling van vertrouwelijke en aangetekende post. Dit betreft onder meer transport in afgesloten containers, beveiligde overdracht en digitale bevestiging van aflevering. |

| | |
|-----|--|
| 97. | Opdrachtnemer stelt een webbased portal beschikbaar aan Opdrachtgever. Hierin kan Opdrachtgever het aanmelden van (aangetekende) post en pakketten, realtime trassering poststukken, locaties aanmelden, het bestellen van postzaken (zoals postzakken en sealbags ed.) en tevens facturen en management rapportages opvragen. Management rapportages worden bij voorkeur via API-koppeling aangeleverd, mits onmogelijk dienen deze naar MS Excel geëxporteerd te kunnen worden. Per kantoorlocatie dient een licentie beschikbaar gesteld te worden. |
| 98. | Tijdens de implementatieperiode is de leverancier verplicht de dienstverlening uiterlijk per 1 januari 2026 volledig operationeel te hebben. Na deze implementatiefase geldt voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst bij uitbreiding of bij nieuw aan te schaffen producten een maximale levertermijn van 8 weken na Opdracht. |