



Belastingdienst

Bijlage 2 – Programma van Eisen v2

Europese openbare aanbesteding
nationale koeriers- en transportdiensten

Aanbestedende dienst: Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

In opdracht van: Categoriemanagement Logistiek

Versie: 2.0

Kenmerk: IUC24-677

Datum: 04 juni 2026

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1.	Eisen.....	3
2.	De dienstverlening.....	4
2.1.	Basis eisen dienstverlening	4
2.2.	Specifieke eisen dienstverlening.....	10
2.3.	Implementatie dienstverlening.....	11
3.	Kwaliteit dienstverlening.....	12
3.1.	Communicatie.....	12
3.2.	Vragen, klachten, complimenten en escalatieproces.....	13
3.3.	Elektronische bestelomgeving.....	13
3.4.	(informatie)Beveiligingseisen	16
3.5.	Audits.....	16
4.	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen.....	17
4.1.	Milieu- en klimaatcriteria.....	17
4.2.	Social return.....	19
4.3.	Diversiteit en inclusie.....	20
5.	Prijsstelling.....	21
5.1.	Tarieven	21
5.2.	Indexering.....	25
5.3.	Facturatie (elektronisch bestellen en factureren (EBF)).....	27
5.4.	Verzekeringen.....	27
6.	Data en monitoring.....	28
6.1.	Data	28
6.2.	Managementinformatie en rapportage eisen.....	28
6.3.	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).....	30
7.	Toekomstgericht.....	31
7.1.	Innovatief.....	31
7.2.	Transitiegericht.....	31

1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare Europese aanbesteding nationale koeriers- & transportdiensten met kenmerk IUC24-677. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan. Eisen gelden in principe voor alle 3 de percelen. Waar dit anders is wordt dit aan het begin van de EIS vermeldt. Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd. In dit document staan Gunningseisen en Uitvoeringseisen. Deze worden als volgt weergegeven:

GE 1.	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

2. De dienstverlening

2.1. Basis eisen dienstverlening

2.1.1. Juridische kaders

GE 1.	Inschrijver dient bij het opstellen van de inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl; • het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; • het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
UE 1.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke documenten (bijvoorbeeld keuringscertificaten, vrachtbrieven, ontheffingen et cetera).
UE 2.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat zowel zijn personeel als eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden die bij de dienstverlening betrokken zijn, zich altijd met een geldig officieel identiteitsdocument kunnen legitimeren, conform artikel 1 van de Wet op de uitgebreide identificatieplicht (WUID).

2.1.2. Basis eisen dienstverlening

UE 3.	<u>Voor perceel 1 en 2 geldt:</u> Opdrachtnemer dient 24 uur per dag 7 dagen per week de diensten te kunnen leveren. Ook weekenden en feestdagen, mits niet in strijd met wet- en regelgeving. <u>Alleen voor perceel 3 geldt:</u> Opdrachtnemer dient de diensten te kunnen leveren op Werkdagen tijdens kantooruren (08:00 – 17:00). Slechts in uitzonderingsgevallen of bij calamiteiten kan ook een beroep worden gedaan op de diensten van Opdrachtnemer buiten kantooruren.
UE 4.	<u>Alleen voor perceel 1 en 2 geldt:</u> Bij het verstrekken van opdrachten buiten de reguliere kantooruren (08:00 – 17:00 uur), wordt dit afgestemd tussen de piketplanner van Deelnemende dienst met de piketplanner van Opdrachtnemer. Dit geldt met name bij maatwerk en ad hoc situaties.
UE 5.	Opdrachtnemer dient zendingen te accepteren, vooropgesteld dat deze voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal daar waar gevraagd assisteren bij het vervoer klaarmaken en het delen van kennis over de ADR aan de Deelnemende diensten.
UE 6.	De Deelnemende dienst bepaalt tot welk product binnen de afzonderlijke percelen de aangeboden zending behoort. Opdrachtnemer brengt het daarvoor geldende tarief in rekening, zoals aangeboden in haar inschrijving. Indien hierover onduidelijkheid bestaat, kan alleen van product worden gewisseld na overleg en met toestemming van de Deelnemende dienst. Deze toestemming wordt schriftelijk vastgelegd in de elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer en Deelnemende dienst. Indien Opdrachtnemer de order uitvoert onder een ander product zonder overleg vooraf met Deelnemende dienst, zal de order wordt gefactureerd binnen het product zoals besteld door Deelnemende dienst.

UE 7.	Het laden en lossen van de goederen alsmede het vervoer van de goederen dient te gebeuren door daartoe bekwaam en bevoegd personeel. De aanvaarding van de goederen geschiedt onder verantwoordelijkheid van de chauffeur van Opdrachtnemer. Dat houdt in dat de chauffeur die namens Opdrachtnemer de goederen in ontvangst neemt, verantwoordelijk is voor het correct aanvaarden (controleren en accepteren) van die goederen. Concreet houdt dit in dat: - de chauffeur moet controleren of de geleverde goederen overeenkomen met wat er is afgesproken (juiste aantal, juiste producten, geen zichtbare schade). - als er iets mis is met de goederen op het moment van ontvangst (bijv. schade of een fout in de levering), moet de chauffeur dit direct melden en vastleggen. - de verantwoordelijkheid ligt dus niet bij de ontvanger op het hoofdkantoor of administratie, maar bij de chauffeur op het moment van ontvangst.
UE 8.	Opdrachtnemer zorgt, daar waar nodig, voor de nodige grijpvoorraad aan rolcontainers en/of pallets op locaties, zonder bijkomende kosten, voor de Deelnemende dienst. Deze grijpvoorraad is bedoeld om de snelheid van laden en lossen te bevorderen, schade aan goederen te beperken en operationele continuïteit te waarborgen op locaties waar structureel grotere hoeveelheden goederen worden verwerkt. Nadere afspraken hierover worden gemaakt tijdens de implementatiefase.
UE 9.	Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen voor de belading. Dit geldt ook wanneer de belading door een derde dan wel door of namens de Deelnemende dienst is verricht. Indien een voertuig het wettelijk maximum overschrijdt is Opdrachtnemer verplicht om (deels-) af te (laten) laden om binnen de wettelijke grenzen te komen. Zulks valt te allen tijde onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, inclusief eventuele schade die hiervan het gevolg is.
UE 10.	Opdrachtnemer is verplicht om in geval van een technisch mankement of uitval van het voertuig of personeel tijdens de uitvoering van de order, voor gelijkwaardig vervangend vervoer en/of personeel te zorgen en direct zorg te dragen voor het veilig stellen van de goederen/lading. Tevens dient de Deelnemende dienst hier direct over geïnformeerd te worden door Opdrachtnemer.
UE 11.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat orders, afhankelijk van de verschillende Deelnemende diensten, aangekondigd en aangeleverd kunnen worden via verschillende aanleverprocedures. Opdrachtnemer accepteert de aankondiging/aanlevering middels het papieren orderformulier, e-mail en/of (via een koppeling naar) de elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer of via een ander daartoe aangewezen centraal inkoopstelsel door een gemandateerd persoon per Deelnemende dienst. Hiervoor brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening.
UE 12.	De Deelnemende dienst moet tijdens het vervoer in staat zijn om, indien noodzakelijk, contact op te nemen met de planning of chauffeur van Opdrachtnemer om operationele aanwijzingen te geven over het vervoer of de aflevering (zoals aanpassing van tijdstip of afleverinstructie). Deze communicatie dient te allen tijde mogelijk te zijn. Kleine wijzigingen die de aard van de rit niet beïnvloeden – zoals een gewijzigd contactpersoon, een instructie voor een andere ingang of beperkte tijdsverschuiving – worden zonder meerprijs uitgevoerd. Wijzigingen die wél impact hebben op de aard van de rit – zoals een wijziging van afleveradres, extra stop, omrijden of wijziging van laadvolume – mogen enkel na goedkeuring van de Deelnemende dienst worden uitgevoerd. Hiervoor kan een redelijke meerprijs gelden, mits vooraf afgestemd. Dergelijke wijzigingen worden geregistreerd in de elektronische bestelomgeving door Opdrachtnemer.

UE 13.	Opdrachtnemer zal de vrachtbrief digitaal real time en/of fysiek binnen 48 uur retour sturen naar de aangewezen contactpersoon van de Deelnemende dienst. Het is aan Deelnemende dienst om te bepalen of zij dit digitaal en/of fysiek willen. Op verzoek van een Deelnemende dienst kan de vrachtbrief ook op afstand ondertekend worden.
UE 14.	De Deelnemende dienst levert vrachtbrieven aan bij Opdrachtnemer voor te vervoeren zendingen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de vrachtbrief wordt ondertekend door de afzender-, chauffeur- en ontvanger van de zending. Op de vrachtbrief dienen de volgende aanduidingen te worden vermeld: 1. de naam van de Deelnemende dienst; 2. de naam van de afzender; 3. referentie- en/of ordernummer van de Deelnemende dienst; 4. de ter vervoer ontvangen zending inclusief aantal stuks collo en indien bekend ook het gewicht; 5. de plaats waar Opdrachtnemer de zending ter vervoer heeft ontvangen; 6. de naam van de geadresseerde organisatie (alleen indien gewenst door de afzender); 7. de naam van de geadresseerde persoon (alleen indien gewenst door de afzender); 8. de naam van Opdrachtnemer; 9. in geval van gevaarlijke stoffen: een opsomming van deze stoffen; 10. bij ontvangst van de zending: de naam van de ontvanger (in blokletters) en de handtekening van de ontvanger; 11. uiterste aflevertijd; 12. eventuele bijzonderheden. De onder sub 1 t/m 6, 8, 9 en 11 vermelde gegevens worden verstrekt door de Deelnemende dienst. Opdrachtnemer is gehouden voor afgifte van de vrachtbrief aan de Deelnemende dienst te onderzoeken of de daarop vermelde gegevens nauwkeurig en volledig zijn.
UE 15.	Opdrachtnemer zal een zending slechts na telefonisch overleg met en na instemming van de Deelnemende dienst (afzender) retour zenden. Dit zal dan worden uitgevoerd als retour van hetzelfde product.
UE 16.	Opdrachtnemer dient op verzoek van de Deelnemende dienst de zending persoonlijk te overhandigen aan een specifiek persoon via ID controle. Voor deze handeling kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
UE 17.	Voor zendingen van en naar Schiphol kan een locatie zich achter de Nederlandse landsgrens bevinden, in de zin van achter de Douane. Voor deze zendingen dient voldaan te worden aan het toelatingsbeleid zoals door de luchthaven wordt gehanteerd. Voor Schiphol betekent dit dat in te zetten personeel van Opdrachtnemer dient te beschikken over een Schipholpas van de luchthaven en dient te voldoen aan alle toegangseisen die de luchthaven stelt. De continuïteit van de dienstverlening mag nimmer in het gedrang komen. Meer informatie is te vinden op de website van Schiphol: https://www.schiphol.nl/nl/werken-op-schiphol/pagina/help-jouw-mensen-werken-op-schiphol/

UE 18.	Opdrachtnemer stelt de betreffende Deelnemende dienst binnen één uur telefonisch op de hoogte indien de uit te voeren dienstverlening vertraging, van (naar schatting) meer dan vijftien minuten, dreigt te ondervinden. Opdrachtnemer stemt eventuele vervolgacties af met de betreffende Deelnemende dienst en stuurt achteraf schriftelijk per e-mail een bevestiging. Hierbij wordt melding gemaakt van de oorzaak van de vertraging alsmede de door Opdrachtnemer genomen of te nemen maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Tevens zullen de consequenties van de vertraging worden vermeld. Instemming door Deelnemende dienst laat haar recht op schadevergoeding van Opdrachtnemer onverlet.
UE 19.	<u>Voor perceel 1 geldt:</u> De Deelnemende dienst kan op elk moment een zending kosteloos annuleren. Indien annulering tijdens de uitvoering plaatsvindt (vanaf het moment dat de rit is gestart), mag Opdrachtnemer de rit alsnog factureren. Indien de Deelnemende dienst hier een nieuwe (aangepaste) opdracht voor verstrekt, mag deze tegen meerprijs gefactureerd worden. <u>Voor perceel 2 geldt:</u> De Deelnemende dienst kan een zending kosteloos annuleren tot uiterlijk 4 uur vóór de geplande vertrektijd. Indien annulering daarna plaatsvindt mag Opdrachtnemer de rit alsnog factureren. Indien de Deelnemende dienst hier een nieuwe (aangepaste) opdracht voor verstrekt, mag deze tegen meerprijs gefactureerd worden. <u>Voor perceel 3 geldt:</u> De Deelnemende dienst kan op elk moment een transport kosteloos annuleren. Voor voertuigen met een minimale afname van 3 uur (Bijlage 3 – producten G t/m P) kan de Deelnemende dienst tot 24 uur vóór daadwerkelijke uitvoering van het geplande transport de opdracht kosteloos annuleren. Na deze 24 uur geldt dat door Opdrachtnemer een afname van drie uur gefactureerd mag worden. Het kan voorkomen dat voor deze specifieke dienstverlening al voortijdig kosten zijn gemaakt. Wanneer in dergelijk geval annulering plaatsvindt treedt de Opdrachtnemer met Deelnemende dienst in overleg over de reeds gemaakte kosten.
UE 20.	Het uitvoeren van de order, ofwel het vervoeren van de zending, houdt in dat Opdrachtnemer de zending en voorwaarden waaronder deze is geplaatst, accepteert. Het is als gevolg hiervan niet mogelijk om de voorwaarden inclusief de prijs van het product achteraf te wijzigen. Indien Opdrachtnemer bij aankomst op de ophaallocatie constateert dat de zending niet aan de voorwaarden voldoet (bijv. te zwaar, afwijkend volume enz.) dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de Deelnemende dienst die de order heeft verstrekt. De Deelnemende dienst besluit of de zending alsnog moet worden vervoerd. Indien dit tegen afwijkend tarief moet plaatsvinden wordt dit tussen de Deelnemende dienst en Opdrachtnemer afgestemd en na goedkeuring door Opdrachtnemer in de elektronische bestelomgeving vastgelegd. Wanneer de Deelnemende dienst besluit de zending niet te laten vervoeren mag Opdrachtnemer hier de totale kosten van de zending voor in rekening brengen gelijk aan de verstrekte/oorspronkelijke opdracht (kortom gekoppeld aan product).
UE 21.	Opdrachtnemer neemt veiligheidsmaatregelen in acht, hiertoe wordt onder meer gerekend dat het voertuig afsluitbaar dient te zijn en toegang voor onbevoegden niet mogelijk is. Daarnaast dient Opdrachtnemer bij overnacht-, rij- en rustmomenten uitsluitend te parkeren op parkeerplaatsen die minimaal zijn uitgerust met cameratoezicht en verlichting.
UE 22.	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de diensten in goede technische staat verkerende en deugdelijke hulp- en vervoersmiddelen te gebruiken welke geschikt zijn om aan de Opdracht te voldoen conform de daaraan in het Beschrijvend document gestelde eisen.

UE 23.	De Deelnemende dienst dient een terugkoppeling (automatisch bericht) in het Transport Management Systeem (TMS) systeem te ontvangen met de geplande datum en aankomsttijd van zowel de laad- als de los taak. Daarnaast dient er een automatisch (no reply) bericht te worden verstuurd wanneer er vertraging optreedt en wanneer er geleverd is. Afhankelijk van de meegegeven informatie (email en/of telefoonnummer) stelt Opdrachtnemer de ontvanger op de hoogte.
--------	---

2.1.3. ADR-vervoer

UE 24.	<u>Alleen voor perceel 1 en 2 geldt:</u> Opdrachtnemer, of diens onderaannemer dient incidenteel gevaarlijke stoffen te kunnen vervoeren in overeenstemming met het Reglement Vervoer Gevaarlijke Stoffen (RVGS) en het Europees Verdrag betreffende het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg (ADR). Dit betreft onder andere laboratoriummonsters die kunnen vallen onder de volgende ADR-klassen: • Klasse 2: Gassen • Klasse 3: Ontvlambare vloeistoffen • Klasse 4.1: Ontvlambare vaste stoffen • Klasse 4.2: Zelfontbrandbare stoffen • Klasse 5.1: Oxiderende stoffen • Klasse 5.2: Organische peroxiden • Klasse 6.1: Giftige stoffen • Klasse 6.2: Infectieuze stoffen • Klasse 8: Bijtende stoffen • Klasse 9: Diverse gevaarlijke stoffen Opdrachtnemer, of diens onderaannemer dient te beschikken over de benodigde certificeringen, vergunningen en gekwalificeerd personeel voor het veilig en conform wet- en regelgeving vervoeren van deze stoffen. In de afgelopen jaren betrof de frequentie van dit soort transporten minder dan één (1) per week. Deelnemende diensten hebben het recht een audit uit te (laten) voeren bij Opdrachtnemer, specifiek gericht op het voldoen aan ADR wet- en regelgeving.
--------	--

2.1.4. Op- en overslag

UE 25.	<u>Alleen voor perceel 1 en 2 geldt:</u> De opdrachtnemer beschikt over, of kan aantoonbaar beschikken over (bijvoorbeeld door inhuur), een op- en overslagcapaciteit van minimaal 6 m² in Europees Nederland voor het tijdelijk opslaan van zendingen van de deelnemende dienst(en), in een afgesloten en beveiligde ruimte. Deze opslagruimte: • Is uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerd personeel; • Voldoet aan de richtlijnen van Good Distribution Practice (GDP) voor de opslag en omgang met temperatuurgevoelige goederen. De opslagfaciliteit is uitgerust met geconditioneerde zones voor de volgende temperatuurcategorieën: • Diep gevoren: -22°C tot -18°C • Bevroren: -18°C tot -10°C • Gekoeld: 2°C tot 8°C • Ambient: 15 - 25°C
--------	--

2.1.5. Geconditioneerd vervoer

UE 26.	Opdrachtnemer is in staat goederen (waaronder laboratoriummonsters) actief geconditioneerd te vervoeren. Hierbij dienen dezelfde temperatuur categorieën als geëist bij op-/overslag (UE 25), uitgevoerd te kunnen worden. De Deelnemende dienst geeft de specifieke temperaturen door. Opdrachtnemer moet deze diverse opgegeven specifieke temperaturen tijdens het vervoer kunnen garanderen.
UE 27.	<u>Alleen voor perceel 1 en 2 geldt:</u> Opdrachtnemer dient, zowel bij vervoer als bij op- en overslag, de temperatuur continue inzichtelijk te hebben en continue te kunnen controleren. Opdrachtnemer dient hiervoor een adequaat controlesysteem te hebben, waarbij de Deelnemende dienst op elk willekeurig tijdstip de temperatuur in hele graden nauwkeurig kan opvragen bij Opdrachtnemer.

2.1.6. Personele eisen

UE 28.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het Personeel van Opdrachtnemer zich kan legitimeren en een representatieve uitstraling heeft. Onder representatieve uitstraling wordt in ieder geval nette en schone (bedrijfs-)kleding verstaan. Ook de voertuigen dienen representatief en herkenbaar (gerelateerd aan de Opdrachtnemer) te zijn.
UE 29.	Personeel van Opdrachtnemer beschikt over voldoende taalvaardigheid om mondelinge en schriftelijke instructies van de Deelnemende dienst correct te begrijpen en op te volgen, en om zelfstandig de bewegwijzering op locaties (waaronder overheidsterreinen) te kunnen interpreteren. Indien dit niet in het Nederlands is, zorgt Opdrachtnemer voor passende ondersteuning of begeleiding.
UE 30.	Personeel van Opdrachtnemer moet een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOGnp, screeningsprofielen 11, 12, 13, 21, 36, 37, 38, 41, 43, 61, 62, 63) hebben. Deze VOGnp mag gedurende de gehele contractperiode niet ouder zijn dan maximaal twee (2) jaar vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor de aanwezigheid van de VOGnp door een onafhankelijk onderzoeksbureau te laten controleren. Wanneer het ontbreken van een VOGnp wordt geconstateerd, wordt de betreffende medewerker toegang tot niet openbaar toegankelijke ruimtes van Deelnemende dienst onmiddellijk ontzegd tot het moment dat een geldige VOGnp wordt overlegd. Per overtreding zal Opdrachtgever Opdrachtnemer een boete opleggen van EUR 200,- per incident. De kosten die met de bovengenoemde bewijzen samenhangen en/of hieruit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
UE 31.	In geval Deelnemende dienst gegronde reden heeft Personeel van Opdrachtnemer de toegang tot de locatie te weigeren, omdat deze bijvoorbeeld niet voldoet aan één of meerdere eisen uit de aanbestedingsstukken, zal Opdrachtnemer op verzoek van de Deelnemende dienst direct de medewerker(s) vervangen.
UE 32.	Opdrachtnemer stelt na gunning, tijdens de implementatieperiode, een plan van aanpak op waarin wordt toegelicht hoe zij borgt dat haar medewerkers een representatieve uitstraling hebben. Tevens wordt in het plan uiteengezet op welke wijze deze medewerkers duidelijk herkenbaar zijn als werkzaam voor Opdrachtnemer. Dit plan van aanpak stuurt Opdrachtnemer tijdens de inwerk- en implementatieperiode, en niet later dan één (1) maand voor de daadwerkelijke dienstverlening, naar Opdrachtgever ter goedkeuring.

2.2. Specifieke eisen dienstverlening

2.2.1. Perceel 1 Nationale koeriersdiensten

UE 33.	Opdrachtnemer zal conform het servicekader zoals beschreven in bijlage 3 (Producten en servicekaders) de door de Deelnemende diensten aangeboden zendingen collecteren, distribueren en bezorgen.
UE 34.	Bij een combinatierit (product 6) gelden per individuele zending binnen de combinatierit dezelfde maximale volume- en gewichtscriteria als voor losse ritten. Het totaalgewicht van alle zendingen binnen de combinatierit mag maximaal 250 kg zijn, waarbij 1 collo niet zwaarder dan 25 kilo mag zijn. Het totale volume van de aangevraagde combinatierit mag niet meer zijn dan 1,5 m ³ . Dit product kan 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar uitgevraagd worden.
UE 35.	Opdrachtnemer garandeert voor spoedritten en combinatieritten (als daar ook een spoedzending tussen zit) dat een zending binnen zestig (60) minuten kan worden opgehaald vanaf het tijdstip waarop de order is geplaatst, ongeacht het adres en het tijdstip (met uitzondering van plaatsen die alleen over water te bereiken zijn). Indien zendingen vooraf aangekondigd worden door de Deelnemende dienst, dient Opdrachtnemer op het specifiek aangegeven tijdstip de zending op te halen (er is dan geen aanrijtijd van toepassing).

2.2.2. Perceel 2 Nationale transportdiensten

UE 36.	Opdrachtnemer zal conform het servicekader zoals beschreven in bijlage 3 (Producten en servicekaders) de door de Deelnemende diensten aangeboden zendingen collecteren, distribueren en bezorgen.
UE 37.	Opdrachtnemer garandeert de aflevering conform de werkwijze en mogelijk transportschema van de Deelnemende dienst.
UE 38.	Het wijzigen van een transportschema of het toevoegen van transportschema's geschiedt uitsluitend met schriftelijke instemming van de betreffende Deelnemende dienst. De Deelnemende dienst is gerechtigd repeterend transport (product 6) stop te zetten. Voor het stoppen van repeterende transporten (product 6) geldt een opzegtermijn van twee (2) maanden. De termijn voor opstarten van nieuwe of het wijzigen van bestaande transportschema's (repeterende ritten) is zo snel als mogelijk, uiterlijk binnen één (1) maand.
UE 39.	Opdrachtnemer zet zich aan het einde van de Raamovereenkomst proactief in om een succesvolle overgangsperiode naar de verkrijgende (nieuwe) Opdrachtnemer tot stand te brengen. Opdrachtnemer deelt tijdens deze periode in ieder geval draaiboeken en andere kennisdocumenten met de verkrijgende (nieuwe) Opdrachtnemer en laat de verkrijgende (nieuwe) Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever meekijken met de dienstverlening.
UE 40.	Ten aanzien van product 7 geldt dat op sommige locaties van Deelnemende dienst wel materiaal aanwezig is maar geen bevoegd eigen personeel. In dit soort gevallen dient de chauffeur van Opdrachtnemer de aanwezige lokale (vork)heftruck te besturen voor het laden en lossen van het voertuig.

2.2.3. Perceel 3 Nationaal afwijkend transport

UE 41.	Opdrachtnemer zal conform het servicekader zoals beschreven in bijlage 3 (Producten en servicekaders) de door de Deelnemende diensten aangeboden objecten laden, vervoeren en afleveren.
--------	--

UE 42.	Opdrachtnemer regelt bij buitenwettelijke maten, te groot of te zwaar transport zelfstandig de benodigde vergunningen/ontheffingen om transport te kunnen laten plaatsvinden.
UE 43.	Voor het laden en lossen dient de Opdrachtnemer eigen materieel zoals kraan en/ of heftruck te gebruiken.
UE 44.	Opdrachtnemer organiseert voorafgaand aan de samenwerking met een Deelnemende dienst Risico Inventarisatie & Evaluatie (RIE) plus een plan van aanpak voorafgaand aan laden en lossen aan de Deelnemende dienst. Opdrachtnemer en Deelnemende dienst bespreken tijdens deze sessie de risico's ten aanzien van het laden, lossen en transport van onder andere markeerobjecten en/of transport boten.
UE 45.	Opdrachtgever kan combinatieritten aanvragen waarbij de volgorde van de bestemmingen wordt bepaald door de Opdrachtgever.

2.3. Implementatie dienstverlening

GE 2.	Inschrijver accepteert de werkwijze t.a.v. de implementatie zoals is beschreven in bijlage 2a - Implementatie dienstverlening.
UE 46.	Opdrachtgever en de Deelnemende diensten moeten direct na afronding van de implementatiefase volledig beroep kunnen doen op de dienstverlening van Opdrachtnemer. Dit betekent ook dat de koppelingen met het TMS van de Rijkslogistiek en het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) op dat moment gereed zijn.
UE 47.	Eventuele kosten verbonden aan de inwerk- en implementatieperiode worden gedragen door de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor de kosten die Opdrachtnemer maakt t.b.v. het realiseren van de koppeling met NIPV en het TMS van de Rijkslogistiek
UE 48.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en verleent volledige medewerking aan de implementatieperiode. Op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemende dienst(en) kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatieproces worden aangebracht die invloed hebben op Opdrachtnemer. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
UE 49.	Twee weken voor uitvoering zelfstandige dienstverlening dienen de (ICT) systemen 100% gekoppeld, gecontroleerd en operationeel te zijn.
UE 50.	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk twee weken voor de start van de daadwerkelijke dienstverlening (uitvoering zelfstandige dienstverlening) voor een nadere uitleg en toelichting, aan alle Deelnemende diensten, op het gebruik van zijn elektronische bestelomgeving in één of meerdere door Opdrachtnemer georganiseerde centrale bijeenkomsten.
UE 51.	Opdrachtnemer benoemt een vaste implementatiemanager met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatiewerkzaamheden verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan.
UE 52.	Opdrachtnemer neemt op verzoek van de Rijkslogistiek deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling met het TMS (Transport Management Systeem) te evalueren. Zo ook voor de koppeling met het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid, indien noodzakelijk. Als de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.

3. Kwaliteit dienstverlening

3.1. Communicatie

UE 53. De communicatie tussen Opdrachtgever, Deelnemende diensten en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). Onderstaand communicatieschema is daarvan een voorbeeld. Precieze invulling vindt plaats tijdens de implementatie fase en zo nodig gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Overleg	Onderwerpen	Minimale Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Strategisch niveau	• Contract compliance. • Kwaliteit, integriteit en klant tevredenheid. • Innovatie en strategische ontwikkelingen. • Duurzaamheid (incl. Social Return) • Management informatie.	1 x per jaar	Account manager / Directie lid	Categorie management Logistiek (Opdrachtgever)
Tactisch niveau	• Omzet en prestaties • Opdrachtnemer • Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening • Management informatie • KPI rapportages • Risico's	4 x per jaar	Account manager	Categorie management Logistiek / (Opdrachtgever) Deelnemende organisaties
Operationeel niveau	• Operationele onderwerpen en knelpunten.	Op afroep	Point of Contact Opdrachtnemer	Point of Contact Deelnemende dienst

UE 54. Opdrachtnemer maakt van alle overleggen een verslag en zorgt ervoor dat binnen vijf Werkdagen (nadat een overleg heeft plaatsgevonden) de verslaglegging is gedeeld met Opdrachtgever. Na inhoudelijk afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag.

UE 55. Opdrachtnemer benoemt een vast contactpersoon (accountmanager) die het contact met Opdrachtgever en de Deelnemende diensten onderhoudt. Deze contactpersoon is bevoegd om bindende afspraken te maken. Opdrachtnemer benoemt tevens een tweede contactpersoon die fungeert als achtereenvolgende van de vaste contactpersoon (bijvoorbeeld bij ziekte, verlof of drukte). De vervanging van een contactpersoon van Opdrachtnemer moet op verzoek van Opdrachtgever mogelijk zijn.

UE 56. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever en betreffende Deelnemende Dienst direct rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de Opdracht.

UE 57. Opdrachtnemer werkt mee aan verzoeken van Opdrachtgever ten behoeve van diverse communicatie uitingen. Bijvoorbeeld input voor de website, kennisplatform en / of nieuwsbrief.

UE 58. Opdrachtnemer beschikt over een social media-protocol waarin duidelijke regels worden geformuleerd over hoe wordt omgegaan met (negatieve) berichtgeving op social media.

3.2. Vragen, klachten, complimenten en escalatieproces

UE 59.	Deelnemende diensten kunnen eventuele vragen met betrekking tot de elektronische bestelomgeving telefonisch en elektronisch (via het bestelsysteem of email) bij de helpdesk van Opdrachtnemer indienen.
UE 60.	Opdrachtnemer registreert digitaal en bevestigt ontvangen vragen, klachten en complimenten. Alle gemelde vragen en klachten worden binnen één Werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen en binnen 24 uur inhoudelijk teruggekoppeld aan de melder van de vraag of klacht. Onder inhoudelijke terugkoppeling wordt een vraag- of klacht-specifiek antwoord verstaan. Een algemeen, standaard antwoord is niet voldoende. Volledige afhandeling van vragen en klachten vindt plaats binnen vijf Werkdagen na eerste ontvangst van de klacht.
UE 61.	Vragen over lopende ritten, binnen 24 uur geplande ritten en storingen moeten (24/7) binnen één (1) uur worden opgepakt door Opdrachtnemer.
UE 62.	Opdrachtnemer biedt Deelnemende diensten ondersteuning via telefoon, e-mail of de elektronisch bestelomgeving. Opdrachtnemer heeft voor Opdrachtgever en haar Deelnemende diensten één centraal telefoonnummer dat op Werkdagen bereikbaar is tussen 8:00 en 17:00 uur. Daarnaast stelt Opdrachtnemer voor noodgevallen buiten deze kantoor tijden een noodnummer beschikbaar dat 24/7 bereikbaar is.
UE 63.	Opdrachtnemer stelt na gunning, tijdens de implementatieperiode, een vraag- en klachtenprotocol op. Het vraag- en klachtenprotocol wordt gedeeld met Opdrachtgever en wordt na goedkeuring onderdeel van de raamovereenkomst. Het vraag- en klachtenprotocol bevat in ieder geval: • een beschrijving van het probleem of de klacht; • een rubricering in het soort klacht; • de datum van constatering; • een schatting van de oplossingstijd van de klacht; • de voorgenomen oplossing van de klacht; • de geschatte consequenties van de klacht; • de invloed op de levertijden. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt tijdens een overleg besproken met Opdrachtgever en het tactisch overleg met Rijkslogistiek
UE 64.	Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk na constatering van ernstige incidenten of calamiteiten (met politieke- of media-aandacht of met een grote impact op de overkomstzekerheid van transporten) aan de betreffende Deelnemende dienst en Opdrachtgever.
UE 65.	Opdrachtnemer stelt na gunning een conceptprotocol incidenten en escalatie op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij grote calamiteiten en incidenten (met politieke- of media-aandacht). Het conceptprotocol incidenten en escalatie wordt ter goedkeuring gestuurd naar Opdrachtgever.

3.3. Elektronische bestelomgeving

Een beschrijving van de elektronische bestelomgeving is opgenomen in bijlage 2b – Elektronische bestelomgeving en koppeling TMS Rijkslogistiek

UE 66.	Opdrachtnemer stelt na gunning, tijdens de implementatieperiode, een procesbeschrijving en werkinstructie op voor: 1. de administratieve- en logistieke processen voor de te gebruiken elektronische bestelomgeving; en 2. de koppeling van zijn elektronische bestelomgeving met die van de Rijkslogistiek en het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (alleen procesbeschrijving). Ad 2) Hierin dient Opdrachtnemer minimaal de benodigde tijdsplanning (inclusief mijlpalen) en de inzet van specialisten en eigen personeel van Opdrachtnemer te beschrijven om tot een nauwkeurig werkende koppeling van beide systemen conform de gestelde eisen te komen. Deze documenten biedt Opdrachtnemer uiterlijk één (1) maand voor daadwerkelijke dienstverlening in concept aan bij Opdrachtgever. Eventuele feedback van Opdrachtgever wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen één (1) week verwerkt, waarna Opdrachtnemer een definitieve versie verstrekt aan Opdrachtgever.
UE 67.	Op verzoek van de Deelnemende diensten verzorgt Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode een (korte) cursus ten aanzien van het werken met de elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer. De cursus kan fysiek of digitaal gegeven worden.
UE 68.	Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning en aanvang van de Raamovereenkomst met de koppeling van zijn elektronisch bestelomgeving met die van Rijkslogistiek en het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV). Er dient uiterlijk één (1) maand voor daadwerkelijke dienstverlening (uitvoering zelfstandige dienstverlening) een werkende testomgeving beschikbaar te zijn. Bij aanvang van de daadwerkelijke dienstverlening dient de koppeling volledig voor 100% operationeel en werkend gereed zijn.
UE 69.	De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal opgesteld en biedt de mogelijkheid tot het onderhouden van Inkoop- en/of Overheidsreferentienummers, kostenplaatsstructuur en kostensoortenstructuur. De kostenplaatsstructuur en de kostensoortenstructuur kunnen door de Opdrachtnemer aan de Deelnemende dienst gekoppeld worden zodat rubricering automatisch plaatsvindt. Hiermee wordt bedoeld de koppeling tussen Deelnemende dienst, order, product en perceel.
UE 70.	Opdrachtnemer moet in staat zijn om zijn elektronische bestelomgeving direct te koppelen aan de bestelsystemen van de Rijkslogistiek en het NIPV. Met name voor de Rijkslogistiek is dit van groot belang. In bijlage 2b – Elektronische bestelomgeving en koppeling TMS Rijkslogistiek staan de specificaties ten aanzien van deze specifieke koppeling met het TMS van de Rijkslogistiek
UE 71.	Via de webservice dienen de orderdetails zoals beschreven in de bijlage 2b – Elektronische bestelomgeving en koppeling TMS Rijkslogistiek te kunnen worden opgevraagd.
UE 72.	Opdrachtnemer is verplicht om gedurende het gehele orderproces – van plaatsing tot voltooiing en facturatie – volgtijdelijke statusupdates te verstrekken aan de Deelnemende dienst via de webservice. Hiermee kan de Deelnemende dienst de order(s), op werkelijke tijdsbasis, het traject volgen die de goederen afleggen. Dit geldt ook voor ritten die worden uitgevoerd door onderaannemers etc. De door Opdrachtnemer via de webservice aan de Deelnemende dienst te verstrekken statusupdates betreffen in ieder geval de onderdelen zoals opgenomen onder ‘Onderdelen statusupdates’ in bijlage 2b – Elektronische bestelomgeving en koppeling TMS Rijkslogistiek Zodra Opdrachtnemer de status van de order wijzigt naar ‘administratief afgehandeld’, zijn wijzigingen in de gegevens, zoals opgenomen onder ‘Onderdelen statusupdates’ in bijlage 2b – Elektronische bestelomgeving

	en koppeling TMS Rijkslogistiek niet meer mogelijk. De door Opdrachtnemer ingevoerde gegevens moeten exact overeenkomen met de gegevens op de factuur.
UE 73.	De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer moet Deelnemende diensten de mogelijkheid bieden om gebruikersrollen flexibel in te richten en functiescheiding toe te passen. Minimaal vereist zijn de rollen: • orderbesteller/orderaanvrager; • bestelgemachtigde (controle orderbevestiging / budgethouder); • goederenontvanger; • factuurcontroleur; Gebruikers van de elektronische bestelomgeving kunnen één of meerdere gebruikersrollen tegelijkertijd toegewezen krijgen. Rollen en autorisaties moeten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst eenvoudig te wijzigen zijn. Daarnaast moeten Deelnemende diensten de bestelomgeving naar eigen inzicht kunnen configureren, inclusief autorisaties en favorieteninstellingen.
UE 74.	De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer moet alle getekende vrachtbrieven volledig tonen, zowel voor koeriersdiensten, transportdiensten én afwijkend transport.
UE 75.	Alleen de in het Beschrijvend document gespecificeerde producten mogen zichtbaar zijn in de elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag deze niet zelfstandig wijzigen of andere producten toevoegen.
UE 76.	Eén (1) maand voor aanvang van de dienstverlening dient de elektronische bestelomgeving volledig operationeel te zijn. Indien blijkt dat de Opdrachtnemer dit niet heeft kunnen realiseren en dit niet aan de Opdrachtgever is te wijten, mag Opdrachtgever een derde inschakelen om de elektronische bestelomgeving gebruiksklaar te maken. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking en draagt de kosten die hiervoor moeten worden gemaakt.
UE 77.	Indien sprake is van een retourzending moet de order door de Deelnemende dienst in de elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer aangevuld kunnen worden met de opdracht tot retourzending en/of automatisch opnieuw laten aanbieden.
UE 78.	De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer en de koppelingen met de elektronische bestelsystemen van de Deelnemende diensten moeten 24 uur per dag 7 dagen in de week beschikbaar zijn, met een maximale uitval van 0,2%. Gepland onderhoud is alleen toegestaan buiten kantoor tijden (8.00 – 17:00 uur) tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk anders zijn overeengekomen. Uitval en systeemstoringen worden gemonitord, gerapporteerd en besproken in kwartaalgesprekken. Opdrachtnemer zorgt bij storingen voor snelle uitvoering van orders zonder extra kosten, tenzij de Deelnemende dienst de order intrekt. Wanneer uitval van het systeem van Opdrachtnemer leidt tot het niet uitvoeren van een order zoals overeengekomen, zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de order alsnog uitvoeren tegen het tarief en de toeslagen zoals die oorspronkelijk door de Deelnemende dienst bestelde order geweest waren. Uitzondering hierop betreft de situatie dat Opdrachtgever de order intrekt, in welk geval Opdrachtnemer geen kosten in rekening mag brengen aan de Deelnemende dienst.
UE 79.	De ontvangst van orders moet door het systeem van Opdrachtnemer worden 'bevestigd' aan het systeem van de Deelnemende dienst. Deze bevestiging (Order-Call/ordergeaccepteerd) is nodig om in het systeem van

	Opdrachtgever te kunnen signaleren dat order(s) wel/niet zijn ontvangen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de functierollen van de Deelnemende diensten (zie ook UE 73).
--	---

UE 80.	Opdrachtnemer beschikt over een alternatieve aanbestedingsprocedure en duidelijke communicatie richting Opdrachtgever en de Deelnemende diensten bij langdurige uitval (langer dan één uur) van de elektronische bestelomgeving, zodat de dienstverlening kan doorgaan en de impact op de Deelnemende diensten geminimaliseerd wordt.
--------	---

3.4. (informatie)Beveiligingseisen

UE 81.	Opdrachtnemer moet zich bij werkzaamheden die voor Opdrachtgever worden uitgevoerd, conformeren aan de wettelijke beveiligingsnormen en de door Opdrachtgever en haar Deelnemende diensten gehanteerde beveiligingsvoorschriften en -procedures. Deze zullen bij de start van het implementatie traject met Opdrachtnemer worden gedeeld.
--------	---

UE 82.	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving op het gebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en meer in het bijzonder aan de wetgeving met betrekking tot de meldplicht datalekken. De Opdrachtnemer rapporteert binnen 48 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens aan Deelnemende dienst. 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 Opdrachtgever. <i>Nota bene: conform wetgeving dient door de Deelnemende dienst (niet door de Opdrachtnemer) binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.</i>
--------	--

UE 83.	Opdrachtnemer werkt volledig mee, en zet zich in voor het opstellen van een Data Privacy Impact Assessment (DPIA) geïnitieerd door Opdrachtgever.
--------	---

UE 84.	Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden, tot de door Opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en –programmatuur en/of opgeslagen databestanden. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig aanmaken van back ups van de in zijn elektronische bestelomgeving actuele opgeslagen gegevens. Deze gegevens dienen tot zeven (7) jaar na afloop van de Raamovereenkomst opvraagbaar te zijn door Deelnemende diensten. Na afloop van het contract zal Opdrachtgever Opdrachtnemer instrueren hoe om te gaan met deze gegevens na periode van zeven (7) jaar.
--------	--

3.5. Audits

UE 85.	Opdrachtgever kan een controle (laten) uitvoeren om te controleren of alle aspecten van de Dienstverlening conform afspraak wordt uitgevoerd. Hieraan verleent Opdrachtnemer te allen tijde en zonder voorbehouden volledige medewerking. Opdrachtnemer geeft de door Opdrachtgever aangewezen personen alle informatie en inlichtingen die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle. Ter controle van de uitvoering van de afspraken en de werkzaamheden kan Opdrachtgever gebruik maken van diverse instrumenten. Hieronder wordt onder andere verstaan: - schaduwboekingen bij andere dienstverleners of daarin gespecialiseerde ondernemingen; - steekproeven; - audits door auditors van het Rijk of door deze aangewezen derde partijen. Opdrachtnemer geeft bij een dergelijke audit binnen vijf Werkdagen inzage in alle relevante informatie en systemen.
--------	--

4. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

4.1. Milieu- en klimaatcriteria

Notabene: In UE 86 zijn de minimale percentages schoonlicht transport, schoon zwaar transport en schoon afwijkend transport vastgesteld waaraan inschrijvers moeten voldoen.

Tijdens de Nota van Inlichtingen-periode zal de aanbestedende dienst beoordelen of de gestelde minimumpercentages haalbaar zijn, op basis van de vragen of opmerkingen van inschrijvers. Indien blijkt dat gestelde percentage(s) niet haalbaar zijn, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om het minimumpercentage uitsluitend neerwaarts aan te passen.

Deze aanpassing zal tijdig en gemotiveerd worden gecommuniceerd via een Nota van Inlichtingen. Een verhoging van het duurzaamheidspercentage of andere substantieve wijzigingen van de voorwaarden zijn tijdens de aanbestedingsprocedure uitgesloten.

Deze procedure wordt gevolgd om ervoor te zorgen dat alle inschrijvers over gelijke informatie beschikken en dat de beginselen van gelijke behandeling en transparantie gewaarborgd blijven.

UE 86.	De Opdracht valt onder de reikwijdte van de <i>Regeling bevordering schone wegvoertuigen</i>, gebaseerd op Richtlijn (EU) 2019/1161. Omdat deze Opdracht betrekking heeft op koeriers- en transportdiensten waarbij wegvoertuigen een essentieel onderdeel vormen, gelden specifieke eisen met betrekking tot de inzet van schone voertuigen. De concrete eisen, definities, prestatienormen, meetmethoden en sancties met betrekking tot deze inzet zijn opgenomen in de KPI-bijlage 2d. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze aanbesteding en is bindend voor de uitvoering van de Opdracht. Op hoofdlijnen geldt: <u>Voor perceel 1 en 2:</u> Opdrachtnemer geeft bij inschrijving (antwoord wens 2) het percentage schoon licht transport* (=emissievrije voertuigen) en het percentage schoon zwaar transport** (= alternatieve brandstoffen) op te geven die voor de Opdracht worden ingezet. Dit percentage bedraagt voor beide percelen minimaal 10%. <u>Voor perceel 3:</u> Opdrachtnemer geeft bij inschrijving (antwoord wens 2) het percentage <i>Euro-VI voertuigen</i>*** op te geven die voor de Opdracht worden ingezet. Dit percentage bedraagt minimaal 50%. Het door Opdrachtnemer bij inschrijving opgegeven percentage (antwoord wens 2) geldt als minimum niveau gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Rapportage hierover vindt plaats volgens de frequentie en systematiek zoals vastgelegd in de KPI-bijlage 2d. *Schoon licht transport (N1) (emissievrije voertuigen) zijn volledig elektrisch- of waterstof aangedreven voertuigen. Hybride voertuigen behoren daar niet toe. **schoon zwaar transport (N2 en N3) betreft zware wegvoertuigen die worden aangedreven door alternatieve brandstoffen: elektriciteit en waterstof, biobrandstoffen, synthetische en paraffine houdende brandstoffen, LPG, aardgas met inbegrip van biomethaan, CNG en LNG. *** Euro VI voertuigen zijn wegvoertuigen die voldoen aan de emissienormen zoals vastgesteld in de Euro VI-regelgeving van de Europese Unie. Deze norm stelt strikte limieten aan de uitstoot van stikstofoxiden
--------	---

	(NO _x), fijnstof (PM) en andere schadelijke stoffen door met name zware dieselloortuigen (categorie N2 en N3), en is van toepassing op nieuwe voertuigen vanaf 2013.
UE 87.	Opdrachtnemer is aantoonbaar actief op het gebied van monitoren en reduceren van de CO ₂ -footprint van de logistieke activiteiten. Voorbeelden van programma's en keurmerken zijn Lean & Green en de CO₂-prestatieladder .
UE 88.	Opdrachtnemer rapporteert gedurende de looptijd van de overeenkomst over de CO₂-uitstoot per zending, conform de richtlijnen van de CSRD. De uitstoot wordt berekend op basis van een erkende methodiek, zoals GLEC of EN 16258, en moet herleidbaar, controleerbaar en digitaal toegankelijk zijn voor opdrachtgever. Verificatie door een onafhankelijke derde moet mogelijk zijn. Daarnaast wordt elk kwartaal, binnen vijf werkdagen na afloop van elk kwartaal, gerapporteerd over het verbruik per brandstof- of energiesoort en de bijbehorende kilometers, over het afgelopen kwartaal, lopende jaar en voorgaande jaren. Alle gegevens zijn digitaal beschikbaar in een gestandaardiseerd formaat (zoals API, XML of CSV) en geschikt voor directe verwerking door opdrachtgever.
UE 89.	Opdrachtnemer compenseert voor 100% de CO₂-uitstoot die voortkomt uit het gebruik van voertuigen die daadwerkelijk zijn ingezet voor de uitvoering van deze opdracht. Het betreft uitsluitend de uitstoot gerelateerd aan de gereden kilometers ten behoeve van deze opdracht. De berekening van de uitstoot vindt plaats op basis van het daadwerkelijke verbruik en de gereden afstand per brandstof- of energiedrager, en wordt onderbouwd met verifieerbare gegevens. De CO₂-compensatie dient plaats te vinden met behulp van erkende CO₂-credits, conform de richtlijnen van de CDM-methodologie. De volgende credits worden geaccepteerd: - Gold Standard Verified Emission Reductions (VER's); - Gold Standard Certified Emission Reductions (CER's); - Gold Standard Emission Reduction Units (ERU's); - Overige CER's en/of ERU's die voldoen aan bovengenoemde standaard.
UE 90.	Alle chauffeurs die ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht transportdiensten verrichten, beschikken bij aanvang van hun inzet over een certificaat van deelname aan de training 'Het Nieuwe Rijden' of een aantoonbaar gelijkwaardige training gericht op zuinig rijgedrag. Onder een gelijkwaardige training wordt verstaan: een erkende training met ten minste vier (4) uur instructie, gericht op zuinig en anticiperend rijgedrag, met een meetbare praktijkcomponent. Deze verplichting geldt uitsluitend voor het rijdende personeel, waaronder wordt verstaan: chauffeurs die feitelijk voertuigen besturen voor de uitvoering van de Opdracht. De verplichting geldt voor zowel eigen personeel als personeel van onderaannemers, hulppersonen en overige derden. Indien een nieuwe chauffeur wordt ingezet — een chauffeur die nog niet eerder, of langer dan zes (6) maanden geleden namens opdrachtnemer of diens onderaannemers is ingezet op de Opdracht — en deze bij aanvang nog niet beschikt over het vereiste certificaat, dan dient hij binnen twee (2) maanden na de start van zijn inzet alsnog aantoonbaar aan deze verplichting te voldoen. De opdrachtnemer dient jaarlijks, en daarnaast op verzoek van de opdrachtgever, een actueel overzicht te overleggen van de certificaten van alle ingezette chauffeurs, inclusief de data van afronding. Indien een chauffeur niet beschikt over een geldig certificaat, kan de opdrachtgever passende maatregelen treffen, waaronder het verzoek om de betreffende chauffeur te vervangen.

UE 91.	Opdrachtnemer voldoet aan de lokale (milieu)voorschriften die van toepassing zijn binnen het uitvoeringsgebied, waaronder toegangseisen tot milieuzones en zero-emissiezones. Daarbij houdt opdrachtgever rekening met verkregen toegestane ontheffingen en uitzonderingen, zoals de tijdelijke toelating overige voertuigen tot uiterlijk 1 januari 2030, mits toegestaan binnen de betreffende gemeente.
--------	---

4.2. Social return

UE 92.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht ten minste 5% van het totale aantal in te zetten uren binnen de looptijd van de raamovereenkomst te besteden aan social return. De daarvoor te hanteren methode staat nader uitgewerkt in bijlage 2e - Handleiding social return. De 5% social return mag direct of indirect gerelateerd zijn aan de dienstverlening die voortkomt uit deze Opdracht. Deze social return dient nieuwe social return te zijn. Dat wil zeggen bovenop eventueel al bestaande social return. <u>Plan van aanpak social return</u> Gedurende de implementatiefase van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer, uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de dienstverlening, een plan van aanpak 'Social return' in bij Opdrachtgever. Dit plan van aanpak beschrijft de wijze waarop het door Opdrachtnemer bij inschrijving ingevulde niveau social return (wens 3 uit het Beschrijvend Document) tijdens de uitvoering van de Opdracht wordt gerealiseerd en welke verdere impact Opdrachtnemer voor deze doelgroep creëert, die bijdraagt aan de genoemde doelstellingen. In dit plan van aanpak komen in ieder geval de volgende onderdelen terug: - – <i>indien van toepassing</i> – het gebruik actielijnen (Proeftuinen/Logistieke diensten via sociale ondernemingen); - de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert; - de manier waarop het afgesproken percentage wordt gerealiseerd; - de planning; - coaching en begeleiding; - werkzaamheden; - ontwikkelingen. Opdrachtgever zal beoordelen of dit plan binnen de gestelde eisen valt en zal zo nodig in gesprek gaan met Opdrachtnemer om afwijkingen aan te passen. Na goedkeuring van Opdrachtgever wordt het plan van aanpak onderdeel van de raamovereenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt besproken tijdens het strategisch overleg met Opdrachtgever.
--------	---

UE 93.	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.
--------	--

UE 94.	Elk kwartaal wordt gelijktijdig met het aanleveren van de managementrapportages gerapporteerd over Social Return. Deze rapportage bevat informatie over onderstaande items: - totaal aantal ingezette SR-medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet SR-medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWb, WSW, WIA etc); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc); - over deze periode gehaalde waarde van de loonsom. (Zie bijlage 2f – Periodiek verantwoordingsformulier Social Return.)
--------	--

UE 95.	Indien tijdens de looptijd van de raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dient Opdrachtnemer dit direct bij Opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in de eisen genoemde punten, de haalbaarheid en effectiviteit. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met de wijzigingen is Opdrachtnemer verplicht binnen één (1) maand na akkoord de uitvoering te hervatten.
UE 96.	Aan de Social Return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer tijdens de looptijd van raamovereenkomst achterblijft op de invulling van de social return verplichting, zij in overleg treedt met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: a) Stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van de afspraken uit het plan van aanpak. b) Stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door Opdrachtnemer. Bij het niet nakomen van de verplichting social return kan Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de raamovereenkomst, met uitzondering van die situaties waarin het voldoen aan de verplichting buiten de schuld van Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.
UE 97.	Indien Opdrachtnemer de Opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met Opdrachtgever 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.

4.3. Diversiteit en inclusie

UE 98.	Opdrachtnemer toont actief beleid en inzet op het gebied van diversiteit en inclusie op het gebied van personeel en de uitvoering van de dienstverlening, bijvoorbeeld door het stimuleren van gelijke kansen, het actief tegengaan van discriminatie, en het bevorderen van een inclusieve werkcultuur.
--------	---

5. Prijsstelling

5.1. Tarieven

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

GE 3.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van het prijzenblad (spreadsheet) te wijzigen.
GE 4.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw).
GE 5.	Het is, op straffe van uitsluiting niet toegestaan om hogere tarieven of opslagen aan te geven wanneer een maximumtarief of maximumopslag is benoemd.
GE 6.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijzen/tarieven in het prijzenblad. Met andere woorden deze tarieven zijn all-in en dekken alle bijbehorende kosten, tenzij anders vermeld. Ook dient in de opgegeven tarieven de volledige ontwikkeling van de kosten gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst te zijn verdisconteerd, met uitzondering van mogelijke indexering.
GE 7.	Medio 2026 zal de vrachtwagenheffing worden ingevoerd. Indien gewenst verdisconteerd inschrijver deze kosten in de tarieven in het Prijzenblad. Tegelijkertijd specificeert opdrachtgever de kostprijsopbouw in het Prijzenblad (bijlage C), waarbij de verwachte vrachtwagenheffing als aparte post wordt opgenomen.
GE 8.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
UE 99.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.
GE 9.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
GE 10.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.
GE 11.	De tarieven en opslagen voor alle diensten dienen met maximaal twee cijfers achter de komma te worden ingevuld in het prijzenblad.
GE 12.	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formules te frustreren; negatieve prijzen, letters of prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan. Evenmin is het toegestaan voor bepaalde prijsonderdelen geen prijs op te geven.
GE 13.	Het is niet toegestaan "met tarieven te schuiven", zodanig dat voor het ene tariefonderdeel onrealistisch hoge tarieven worden geboden en voor het andere tariefonderdeel onrealistisch lage tarieven.

GE 14.	Er dient een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven tarieven; dit betekent dat verschillen tussen de opgegeven prijzen vanuit bedrijfseconomisch perspectief logisch verklaarbaar moeten zijn.
UE 100.	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 de dienstverlening conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Extra kosten gemaakt voor eventuele noodzakelijke tol- en veergelden kunnen tegen de daadwerkelijk gemaakte kosten apart in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer. De bewijsstukken daarvan worden als bijlage meegestuurd met de betreffende factuur.
UE 101.	Voor tijdsafhankelijke toeslagen is zowel de aflevertijd als de ophaaltijd bepalend, wanneer minstens één van deze tijden in aanmerking komt voor een toeslag dan wordt deze toegepast. In voorkomende gevallen dat er meerdere tijdsafhankelijke toeslagen in aanmerking komen, wordt alleen de hoogste toeslag berekend. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan een stapeling van tijdsafhankelijke toeslagen in rekening te brengen. Met andere woorden: er wordt in alle gevallen slechts één (1) tijdsafhankelijke toeslag berekend door Opdrachtnemer. De toeslag wordt berekend over het “kale” producttarief (excl. btw). De tijdsafhankelijke toeslag mag alleen berekend worden over de ritprijs en niet over eventueel andere toeslagen zoals bijvoorbeeld de ADR toeslag of geconditioneerd toeslag.
UE 102.	<u>Voor perceel 1 en 2 geldt:</u> Indien Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever een aantal ritten gecombineerd uitvoert, waarbij niet wordt voorgeschreven hoe de ritten moeten worden ingedeeld, zullen de kosten voor de ritten niet meer bedragen dan het totaal van de kosten voor de rit vanaf het ophaaladres naar het eerste afleveradres- naar het tweede afleveradres, etc. tot het laatste afleveradres. Elke rit wordt op basis van de afstand tussen de afleveradressen doorberekend. De volgorde van afleveradressen leidt tot het minste aantal kilometers, ongeacht hoe Opdrachtnemer deze rit daadwerkelijk heeft uitgevoerd. Naast deze berekening van tarief op basis van kilometers, kan tevens voor elke vierde en volgende stop een stoptarief worden gerekend. Het stoptarief voor perceel 1 (nationale koeriersdiensten) wordt apart geoffreerd in het prijzenblad (bijlage C). Het stoptarief voor perceel 2 (nationale transportdiensten) bedraagt ¼ van het in het prijzenblad (bijlage C) geoffreerde uurtarief van het betreffende product. <u>Het volgende voorbeeld dient ter illustratie van de werking van voornoemde eis.</u> Opdrachtgever geeft opdracht tot het ophalen van 5 zendingen op één adres in Den Haag met als bestemming afleveradressen gelegen in respectievelijk Gouda, Zoetermeer, Utrecht, Voorburg en Leiden. De zendingen moeten op dezelfde dag afgeleverd worden. Opdrachtnemer bepaald zelf hoe de ritten moeten worden ingedeeld. Ongeacht hoe Opdrachtnemer deze gecombineerde rit daadwerkelijk heeft uitgevoerd wordt gefactureerd op basis van: - Ritkosten vanaf ophaaladres naar Voorburg: € XX,- (A) - Ritkosten vanaf Voorburg naar Zoetermeer: € XX,- (B) - Ritkosten vanaf Zoetermeer naar Gouda: € XX,- (C) plus toeslag voor stop* - Ritkosten vanaf Gouda naar Utrecht: € XX,- (D) plus toeslag voor stop - Ritkosten vanaf Utrecht naar Leiden: € XX,- (E) plus toeslag voor stop - Totaal kosten gecombineerde rit: € XX,- (Σ A t/m E plus drie keer stop-toeslag) *Geteld worden het aantal stops en niet het aantal lostaken. Dus laadadres in Den Haag is ook een stop

	Voor de volledigheid wordt benadrukt dat waar in het voorbeeld sprake is van één ophaaladres en meerdere afleveradressen, deze verhouding ook anders kan zijn. Leidend kenmerk is dat meerdere adressen worden gecombineerd zonder voorgeschreven volgorde van uitvoering. Kilometer calculatie is gebaseerd op de snelste route conform de meest recente versie van de TLN routeplanner.
UE 103.	Indien een zending niet op het aangegeven tijdstip klaarligt of de zending niet direct bij aankomst kan worden afgegeven, omdat de ontvanger niet aanwezig is, dient Opdrachtnemer direct contact op te nemen met de Deelnemende dienst die de opdracht heeft verstrekt. Vertraging van meer dan 15 minuten kan door Opdrachtnemer, na goedkeuring van de Deelnemende dienst, in rekening worden gebracht conform het opgegeven tarief “wachttijd”. Als volgt: - Wachttijd na 16-30 minuten – 1 kwartier wachttijd in rekening. - Wachttijd na 31-45 minuten – 2 kwartier wachttijd in rekening. - Etc.
UE 104.	Incidenteel kan het voorkomen dat een locatie gesloten is bij geplande aflevering. In deze situaties zal altijd contact door de Opdrachtnemer worden opgenomen met de Deelnemende dienst om de oplossing af te stemmen en vast te leggen. In die gevallen zal Opdrachtnemer de goederen ’s nachts opslaan. Opdrachtnemer heeft hiervoor een ingerichte locatie waar de goederen achter slot en grendel worden opgeslagen (zie ook UE 25). De opslag kan in rekening worden gebracht conform het prijzenblad (bijlage C). Aanvullend transport van en naar de opslag kan in dat geval tevens in rekening worden gebracht.

5.1.1. Specifieke eisen perceel 1 – Nationale koeriersdiensten

Onderstaande eisen op het gebied van prijs gelden enkel voor perceel 1 (nationale koeriersdiensten).

UE 105.	Voor de onderstaande producten (met een kilometertarief), geldt een minimum aantal van twintig (20) kilometer. Met andere woorden: twintig (20) x het kilometertarief (exclusief btw) van het betreffende product. - Product 1. Spoedritten aansluitend lossen; - Product 2. Ritten met specifieke laad- en lostijd; - Product 3. Bezorging zelfde dag voor 17:00 uur - Product 6. Combinatie ritten. Daarnaast dient Opdrachtnemer voor elke rit vallend onder deze producten een tarief per kilometer in rekening te brengen. Het minimum aantal kilometers wordt per product berekend aan de hand van het geldende kilometertarief van het betreffende product. Bij ritten met meerdere afleverlocaties geldt dat het minimaal aantal kilometers éénmalig in rekening mag worden gebracht.
GE 15.	Conform GE 14 dient er een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven tarieven in het prijzenblad. Voor de tarieven vallend onder perceel 1 betekent dit in ieder geval dat: - het tarief van product 1 (<i>spoedritten aansluitend lossen</i>) hoger is dan tariefgroep 2 (<i>ritten met specifieke laad- en lostijd</i>), product 6 (<i>combinatie ritten</i>) en product 3 (<i>bezorging zelfde dag voor 17:00 uur</i>); - het tarief van product 2 (<i>ritten met specifieke laad- en lostijd</i>) gelijk aan of hoger is dan product 6 (<i>combinatie ritten</i>); - het tarief van product 6 (<i>combinatie ritten</i>) gelijk aan of hoger is dan product 3 (<i>bezorging zelfde dag voor 17:00 uur</i>); - het tarief van product 4 (<i>bezorging volgende dag voor 12:00 uur</i>) gelijk aan of hoger is dan het tarief voor product 5 (<i>bezorging volgende dag voor 17:00 uur</i>).

UE 106.	Kilometertarief Opdrachtnemer brengt tijdens de uitvoering van de Opdracht voor de onderstaande producten het totaal aantal berekende kilometers in rekening, berekend vanaf het (eerste) ophaaladres tot aan het (laatste) afleveradres: - 1. spoedritten aansluitend bezorgen; - 2. ritten met specifieke laad- en lostijd; - 3. bezorging zelfde dag voor 17:00 uur; - 6. combinatie ritten. Het aantal kilometers wordt berekend en bepaald aan de hand van de meest recente versie van de TLN routeplanner, op basis van de snelste route.
UE 107.	Voor product 6 (<i>combinatie ritten</i>) geldt dat het stoptarief vanaf de vierde stop in rekening mag worden gebracht. Zie ook voorbeeld in UE 102.

5.1.2. Specifieke eisen perceel 2 – Nationale transportdiensten

GE 16.	Conform GE 14 dient er een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven tarieven in het prijzenblad. Voor de tarieven vallend onder perceel 2 betekent dit in ieder geval dat: - voor product 1 (<i>incidenteel transport</i>) geldt dat: - o het tarief voor een euro pallet gelijk aan of hoger is dan het tarief voor een rolcontainer; - o het tarief voor rolcontainer gelijk aan of hoger is dan het tarief voor een bureaustoel; - o het tarief voor een bureaustoel gelijk aan of hoger is dan het tarief voor een losse collo; - aanvullend op bovenstaande geldt voor product 1 (<i>incidenteel transport</i>) dat: - o het tarief voor een rolcontainer nooit 30% hoger mag zijn dan het tarief voor een collo; en - o het tarief voor een europallet nooit 50% hoger mag zijn dan het tarief voor een rolcontainer; - voor product 2 tot en met product 6 geldt dat: - o het tarief voor een zending ≥ 750 kg gelijk aan of hoger is dan het tarief van een zending ≥ 250 tot 750 kg; - o het tarief voor een zending ≥ 250 kg tot 750 kg gelijk aan of hoger is dan het tarief voor een zending tussen de ≥ 0kg/50 kg tot 250 kg; - o tarieven van vergelijkbare zwaarte¹ voor product 5 (<i>incidenteel transport specifiek(e) laad- en lostijden</i>) gelijk aan of hoger zijn dan de tarieven voor product 4 (<i>incidenteel transport spoed</i>); - o tarieven van vergelijkbare zwaarte voor product 4 (<i>incidenteel transport spoed</i>) gelijk aan of hoger zijn dan de tarieven voor product 3 (<i>incidenteel transport ophalen in specifiek (laad)tijdsvenster en aansluitend bezorgen</i>); - o tarieven van vergelijkbare zwaarte voor product 3 (<i>incidenteel transport ophalen in specifiek (laad)tijdsvenster en aansluitend bezorgen</i>) gelijk aan of hoger zijn dan product 2 (<i>incidenteel transport ophalen en bezorgen dezelfde dag</i>); - o tarieven van gelijke zwaarte voor product 2 (<i>incidenteel transport ophalen en bezorgen dezelfde dag</i>) gelijk aan of hoger zijn dan product 6 (<i>repetierend transport</i>).
--------	--

¹ Daar waar in deze eis wordt gesproken over “tarieven van vergelijkbare zwaarte” kan ook worden gelezen “tarieven voor vergelijkbaar voertuig”.

5.2. Indexering

De door inschrijver geoffreerde tarieven staan vast tot en met 31 december 2026. Deze mogen daarna, mits voldoende gemotiveerd, worden geïndexeerd volgens onderstaande methode.

UE 108.

De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven kunnen op verzoek per 1 januari 2027, en vervolgens jaarlijks per 1 januari, worden aangepast op basis van de meest actuele ontwikkelingen in de kosten van wegvervoer. De tariefaanpassing vindt plaats aan de hand van de jaarlijkse kostenontwikkeling zoals gepubliceerd in het rapport “Kostenontwikkelingen in het wegvervoer van Panteia”.

Uitgangspunten daarbij zijn:

- éénmalige correctie per jaar (geen tussentijdse aanpassingen);
- indexatie op basis van een gewogen gemiddelde kostenontwikkeling, afhankelijk van het aandeel diesel- en elektrisch gereden kilometers in het voorafgaande kalenderjaar.

Om recht te doen aan de inzet op duurzame vervoersmiddelen, wordt bij de indexatie van de NEA-index een gewogen gemiddelde toegepast, gebaseerd op het aandeel gereden kilometers per energiedrager (bijv. diesel, elektriciteit, waterstof) per jaar van uitvoering. De tariefaanpassing wordt berekend op basis van een gewogen gemiddelde van de kostenontwikkelingen per voertuigtype. De formule luidt als volgt:

Totale indexatie (%) = (aandeel diesel voertuigen × kostenontwikkeling dieselveertuigen) + (aandeel elektrische voertuigen × kostenontwikkeling elektrische voertuigen).

De aandelen per energiedrager worden uitgedrukt als percentage van het totaal aantal in het voorafgaande kalenderjaar gereden kilometers en tellen op tot 100%.”Indien van toepassing kunnen ook andere energiedragers worden opgenomen, mits opgenomen in het rapport: *Kostenontwikkelingen in het wegvervoer van Panteia*.

Voor de kostenontwikkeling dieselveertuigen en kostenontwikkeling elektrische voertuigen wordt verwezen naar tabel 6 in paragraaf 1.4 en tabel 12 in paragraaf 1.6 uit het rapport “Kostenontwikkelingen in het wegvervoer” van Panteia. Zie onderstaande afbeeldingen.

Paragraaf 1.4 Binnenlandse kostenontwikkeling per deelsector

Tabel 6 Kostenontwikkelingen binnenlands wegvervoer (mutatie in %) ¹					
Deelsector/voertuigconfiguratie		Realisatie 2024 t.o.v. realisatie 2023		Raming 2025 t.o.v. realisatie 2024	
		Exclusief brandstofkosten-ontwikkeling ²	Inclusief brandstofkosten-ontwikkeling	Exclusief brandstofkosten-ontwikkeling ²	Inclusief brandstofkosten-ontwikkeling
Algemene distributie					
Kleine bestelauto (diesel):	30.000 km	5,2	5,2	6,7	6,5
	60.000 km	5,0	5,0	6,4	6,1
Bestelauto (diesel):	30.000 km	5,2	5,2	7,3	7,1
	60.000 km	5,0	5,0	7,0	6,7
Grote bestelauto (diesel):	30.000 km	5,1	5,2	8,0	7,8
	60.000 km	4,9	5,0	7,6	7,2
<u>Vrachtwagen solo</u>					
• Laadvermogen 6 ton		5,0	5,1	4,9	4,4
• Laadvermogen 9 ton		4,6	4,7	4,5	3,7
• Laadvermogen 16 ton		4,4	4,5	4,2	3,2
<u>Combinatie</u>		4,2	4,3	4,0	2,8

Paragraaf 1.6 Kostenontwikkeling elektrische voertuigen

Tabel 12 Kostenontwikkeling elektrische voertuigen (% mutatie)

Elektrische voertuigen		Realisatie 2024 t.o.v. realisatie 2023		Raming 2025 t.o.v. realisatie 2024	
		Energiekostenontwikkeling			
		Exclusief	Inclusief	Exclusief	Inclusief
Kleine bestelauto	15.000 km	4,9	4,8	5,2	5,2
	30.000 km	4,9	4,6	5,2	5,2
Bestelauto	15.000 km	4,9	4,7	5,2	5,2
	30.000 km	4,9	4,6	5,3	5,3
Grote bestelauto	15.000 km	4,7	4,5	5,1	5,1
	30.000 km	4,6	4,3	5,1	5,1
Bakwagen	Totaalgewicht 12 ton	3,9	3,1	3,4	3,4
	Totaalgewicht 18 ton	3,5	1,2	2,9	3,0
Trekker/oplegger		3,7	0,3	2,9	3,1

Bron: Panteia

Kostenontwikkelingen in het wegvervoer van Panteia.

Voor de afzonderlijke percelen 1, 2 en 3 worden de afzonderlijke indices als volgt bepaald:

Perceel 1 koeriersdiensten – gewogen gemiddelde Algemene distributie kleine bestelauto 60.000km (tabel 6) en Elektrische voertuigen kleine bestelauto 30.000km (tabel 12).

Perceel 2 transportdiensten – gewogen gemiddelde Algemene distributie vrachtwagen Combinatie (tabel 6) en Elektrische voertuigen Bakwagen 18 ton (tabel 12).

Perceel 3 afwijkend transport – gewogen gemiddelde Algemene distributie vrachtwagen laadvermogen 16 ton (tabel 6) en Elektrische voertuigen Bakwagen 18 ton (tabel 12).

De gehanteerde indexcijfers worden voor de volledige looptijd van de Opdracht op uniforme wijze vastgesteld en gelden voor alle Opdrachtnemers.

Opdrachtnemer dient een verzoek tot indexatie uiterlijk zes weken voor de gewenste ingangsdatum schriftelijk en gemotiveerd in, voorzien van de relevante bronverwijzingen en het gebruikte aandeel per energiedrager. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe tarieven van kracht.

De aangepaste tarieven worden overzichtelijk en gestructureerd aangeleverd in een vooraf afgestemd - format dat direct bruikbaar is voor de deelnemende diensten. Tarieven worden afgerond op twee cijfers achter de komma.

Tussentijdse aanpassingen van tarieven als gevolg van schommelingen in energieprijzen of brandstofkosten zijn uitgesloten. Alleen de jaarlijkse correctie op basis van de vastgestelde formule is toegestaan.

Aanvullend op bovenstaande geldt dat indien de vrachtwagenheffing niet is meegenomen in de index, kan Opdrachtnemer dit gemotiveerd en met onderbouwing aantonen. In dat geval zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden over een eventuele aanvullende, afzonderlijke aanpassing van de tarieven in 2027.

5.3. Facturatie (elektronisch bestellen en factureren (EBF))

UE 109.	Opdrachtnemer factureert per Deelnemende dienst en op de wijze zoals dat door de contactpersonen van deze Deelnemende dienst is gewenst. - Opdrachtnemer factureert per Deelnemende dienst achteraf; - Opdrachtnemer brengt geen administratiekosten in rekening; - Opdrachtnemer factureert maandelijks d.m.v. één verzamelfactuur per Deelnemende dienst; - De verzamelfactuur moet te herleiden zijn tot de gemaakte orders en/of ritten; - Opdrachtnemer verleent medewerking aan eventuele steekproeven. - tijdens de implementatiefase stemt Opdrachtnemer de facturatieprocessen af met de Deelnemende diensten; - Opdrachtnemer voldoet aan de eisen (https://www.helpdesk-efactureren.nl/) van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurementpoort (DigiPoort vereisten) met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Opdrachtnemer dient op deze wijze een e-factuur te versturen naar de betreffende Deelnemende dienst; - de factuurdetails zijn transparant, gespecificeerd en herleidbaar en gebaseerd op basis van TLN norm (kilometers- en tijdseenheid); - de facturen bevatten alle onderdelen die in het Beschrijvend document (incl. bijlagen) zijn genoemd; - de factuur moet voor het Rijk voldoen aan de vereisten Basisfactuur Rijk.
UE 110.	Opdrachtnemer dient het inkoopordernummer als referentie op elke factuur te vermelden. Zonder dit inkoopordernummer wordt de factuur geweigerd.
UE 111.	Opdrachtnemer stelt 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. Dit ter controle van de factuur. Deze specificatie dient binnen tien Werkdagen na het aflopen van de maand beschikbaar te zijn.

5.4. Verzekeringen

UE 112.	Verzekering Opdrachtnemer dient de te vervoeren zendingen, indien gewenst door de Deelnemende dienst, overeenkomstig de bepalingen van de raamovereenkomst, te verzekeren. De minimaal verzekerde waarde per zending bedraagt €3,40 per kilogram. Bovenop dit standaard verzekerde bedrag kan de Deelnemende dienst kiezen een zending extra te verzekeren door een aanvullende verzekeringsservice toe te voegen voor een bedrag van € 500,00 of € 5.000,00. De toeslag die Opdrachtnemer voor deze aanvullende verzekeringsservice in rekening mag brengen is opgenomen in het Prijzenblad (bijlage C). Indien de aanvullende verzekeringsservice zending niet volledig dekt, kan de Deelnemende dienst incidenteel bij bijzonder goederen met een hoge waarde, op basis van de waarde van het product een aparte verzekering afsluiten. De Deelnemende dienst vraagt hier een offerte voor op bij Opdrachtnemer, waarna Opdrachtnemer ná schriftelijk akkoord van de Deelnemende dienst op de offerte hier éénmalig apart een opslag voor mag factureren.
---------	---

6. Data en monitoring

6.1. Data

UE 113.	Betrouwbare data zijn cruciaal. Opdrachtnemer dient bij te dragen aan de verbetering van de huidige datakwaliteit van Opdrachtgever en haar Deelnemende Organisaties. Ingeval van wijzigingen in de structuur van de database van de Opdrachtnemer is de Opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat volgtijdelijke analyses van alle basisgegevens ten behoeve van de Opdrachtgever en Deelnemende Organisaties beschikbaar blijven.
UE 114.	Opdrachtnemer verklaart bereid te zijn om, gedurende de looptijd van de overeenkomst, deel te nemen aan innovatieve initiatieven voor het vertrouwd, flexibel en veilig delen van logistieke data, voor zover deze aansluiten bij de doelstellingen van het Beleidsprogramma Basis Data Infrastructuur (BDI - https://bdinetwork.org). De deelname geschiedt onder de voorwaarden en waarborgen zoals vastgesteld binnen het kader van de BDI, waaronder het respecteren van afspraken over data soevereiniteit, interoperabiliteit, dataminimalisatie, gegevensbescherming en non-discriminatoire toegang. Opdrachtnemer committeert zich aan het constructief bijdragen aan het gebruik en/of de doorontwikkeling van digitaal vertrouwen, data-uitwisselingsstandaarden en koppelingen, mits dit redelijkerwijs uitvoerbaar is binnen de kaders van de opdracht. De opdrachtgever kan in overleg met opdrachtnemer deelname aan concrete pilots of platforms initiëren of faciliteren, mits de proportionaliteit in kosten en inspanning wordt geborgd

6.2. Managementinformatie en rapportage eisen

Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer(s) tijdige, betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie. Deze informatie is van belang om contractmanagement gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk te maken. Hiermee kan de uitvoering van de dienstverlening gecontroleerd worden evenals sturing worden gegeven aan verbeterprojecten. Hiertoe moet Opdrachtnemer voor elk perceel welke hij gegund krijgt een één op één aansluiting realiseren tussen contract(bepalingen), factuur, factuuronderbouwing en de database met operationele gegevens met betrekking tot de uitvoering van het dienstverleningsproces ten behoeve van de van die percelen gebruikmakende Deelnemende diensten.

Deze operationele gegevens omvatten onder meer gegevens met betrekking tot de objecten van dienstverlening en uitvoering van het dienstverleningsproces ten behoeve van de Deelnemende dienst (de zgn. Deelnemende dienst relevante data).

De relevante data voor de Deelnemende diensten kunnen per perceel verschillen en dienen door de Deelnemende diensten gespecificeerd te worden. Opdrachtgever eist dat alle gegevens welke benodigd zijn voor het opstellen en controleren van de factuur, de gegevens die nodig zijn voor controle op de uitgevoerde dienstverlening evenals de gegevens die nodig zijn voor de input van verbetertrajecten in de database worden opgenomen.

UE 115.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare managementrapportages. Opdrachtnemer richt hiertoe een informatiesysteem in als bronsysteem van waaruit de rapportages gegenereerd worden. Opdrachtnemer zorgt dat de voor de rapportages benodigde actuele informatie, zoals bijvoorbeeld ritteninformatie uit een Transportmanagementsysteem. Bronsystemen zijn onder andere het rittenadministratie- en administratiesysteem.
UE 116.	Opdrachtnemer stelt de rapportages digitaal beschikbaar aan de voor de betreffende rapportage beoogde doelgroepen. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen 5 (vijf) werkdagen na elke maand en na elk kwartaal de betreffende maand- en kwartaalrapportage is gedeeld met Opdrachtgever. Na inhoudelijk afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud.

UE 117.	Opdrachtnemer biedt een digitale (klant)platform aan toegespitst op verschillende gegevens die voortvloeien uit de geleverde diensten en rapportagebehoefte. Het is mogelijk om op basis van het rapportagesysteem een Excel- bestand of een te downloaden document te leveren die wij kunnen bewerken.
UE 118.	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende gegevens te registreren en rapporteren: 1. factuurnummer; 2. aanbieder deelnemer; 3. uniek kenmerk door Deelnemende dienst aangeleverd per order (b.v. transport-, bestel-, combinatienummer); 4. productcode en productomschrijving (b.v. 5.1a Incidenteel transport Euro pallet, 5.1b Incidenteel transport Rolcontainer); 5. uniek kenmerk door Opdrachtnemer per order (b.v. transportorder); 6. uniek kenmerk door Opdrachtnemer per order + rit (b.v. xxxxx-1, xxxxx-2 etc.); 7. datum en tijdstip opdrachtverstrekking; 8. naam organisatie van het afhaaladres en afleveradres; 9. afhaal- en afleveradres (straat, plaatsnaam en postcode); 10. afhaal- en afleverdatum; 11. afhaal- en aflevertijd; 12. wachttijd in minuten; 13. besteleenheid (b.v. stukgoed, kilometers of vaste rit); 14. het aantal berekende kilometers per order (op basis van TLN norm); 15. het te betalen totaalbedrag per order exclusief- en inclusief btw; 16. de te betalen toeslagen soort (b.v. avond-, nacht-, weekend of wachttoeslag) exclusief en inclusief btw; 17. boek- en jaarperiode; 18. korte omschrijving van de order.
UE 119.	<u>Tactische Management Rapportage (maandelijks op te leveren):</u> De rapportage bevat minimaal onderstaande gegevens over de rapportagem maand en cumulatief tot en met rapportagem maand. De onderliggende data per order dient ook te worden meegestuurd: 1. totaal aantal uitgevoerde orders per deelnemende dienst; 2. totaal uitgevoerde ritten per deelnemende dienst; 3. totaal gereden kilometers per deelnemende dienst; Per maand 4. uitstoot totaal (kilogram CO₂); 5. totale kosten (exclusief en inclusief btw) per deelnemende dienst; 6. totale kosten per productcode / omschrijving; 7. percentage overkomstduur als totaal van orders volgens KPI overkomstduur per deelnemende dienst; 8. percentage orders uitgevoerd door onderaannemers; 9. ADR orders als percentage van totaal; 10. retouren als percentage van totaal; 11. geconditioneerd als percentage van totaal; 12. percentage en/of aantal brandstofsoort; 13. niet uitgevoerde orders (door annulering) als percentage van totaal en onderbouwing; 14. klachtenoverzicht, stand van zaken en oplossing.
UE 120.	<u>Strategische Management Rapportage (elk kwartaal op te leveren):</u> Het bieden van managementrapportages toegespitst op alle benodigde gegevens voor centraal contractmanagement. De rapportages bevat minimaal de volgende gegevens: 1. overzicht van uitnutting, per kwartaal, cumulatief tot en met kwartaal en in vergelijking met vorig kwartaal en hetzelfde kwartaal vorig jaar; 2. totaal aantal orders/ritten uitgesplitst per productcode / -omschrijving.

3. overzicht van KPI's met behaalde resultaten en verbeterplannen;
4. overzicht van voortgang van de invulling van Social Return;
5. overzicht van mogelijke toepassing van ontwikkelingen en innovaties en de impact op onze processen;
6. CO₂ gecompenseerd volgens UE 8g (rapportering niet per kwartaal, maar jaarlijks);
7. meldingen in het kader van de meldplicht Datalekken;
8. trends en ontwikkelingen in de markt;
9. digitaliseringsvoorstellen.

UE 121. Opdrachtnemer is vanaf ingang tot en met zes maanden na afloop van de raamovereenkomst qua inhoud, methodiek, gebruiksmogelijkheden, back-ups en archivering verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de verzamelde data.

UE 122. Opdrachtnemer beschikt over een eigen data dashboard. Opdrachtnemer zal een (API- of soortgelijke) koppeling realiseren tussen zijn systeem en dat van Opdrachtgever, zodat automatisch en zo mogelijk real-time alle relevante data zal worden uitgewisseld tussen de systemen.

UE 123. Opdrachtnemer zal van alle bovenstaande data maandelijks, binnen 5 (vijf) Werkdagen na elke maand, via een beveiligd platform een Excel-bestand versturen naar Opdrachtgever en alle Deelnemende diensten. Deelnemende diensten hebben elk hun eigen rapportage eisen en Opdrachtnemer zal voldoen aan de gestelde eisen. M.a.w. levert Opdrachtnemer per Deelnemende dienst maatwerk. Deze wensen en eisen zullen worden besproken tijdens de implementatieperiode.

6.3. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Tijdens de looptijd van de raamovereenkomst beoordeelt Opdrachtgever de dienstverlening op basis van KPI's om de kwaliteit te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren. De contractmanager van Opdrachtgever beheert en bewaakt het contract en is het primaire aanspreekpunt. Structurele problemen worden via Opdrachtgever geëscaleerd naar Opdrachtnemer.

UE 124. Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van het overleg op tactisch en strategisch niveau aan het eind van elk kwartaal (binnen vijf Werkdagen) de KPI-rapportage.

UE 125. Opdrachtnemer committeert zich aan de KPI's zoals opgenomen in de bijlage 2d- Kritische Prestatie Indicatoren zoals deze gelden voor het betreffende perceel.

Na gunning wordt in overleg met Opdrachtgever een standaard format van de informatie ten behoeve van kwartaal overleggen opgesteld. Bovenstaande informatie wordt op verzoek ook ter beschikking gesteld aan Deelnemende diensten waarin voor hen de relevante informatie inzichtelijk is. Hierover worden tijdens de implementatie afspraken gemaakt.

7. Toekomstgericht

7.1. Innovatief

UE 126.	Opdrachtnemer innoveert structureel en betreft Opdrachtgever en Deelnemende diensten actief bij de ontwikkeling en implementatie van nieuwe oplossingen. Dit omvat pilots, innovatieve producten en diensten, en regelmatige overlegmomenten met Deelnemende diensten en Opdrachtgever. Bij onvoorziene omstandigheden werkt Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever aan passende oplossingen om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.
---------	---

7.2. Transitiegericht

UE 127.	De dienstverlening ontwikkelt mee met de ontwikkelingen in de koerier- en transportsector, maar ook met ontwikkelingen in de omgeving. Hierbij kan gedacht worden aan politieke, economische, sociologische, technologische, ecologische en juridische factoren en logistieke ontwikkelingen die van invloed zijn op de dienstverlening. Het kan hier ook gaan om ontwikkelingen bij Rijkslogistiek.
UE 128.	Verdere digitalisering blijft belangrijk om de doelstellingen van Opdrachtgever te bereiken. Bijvoorbeeld waar het gaat om duurzaamheid of het verlagen van administratieve lasten. Opdrachtnemer levert een aantoonbare inspanning ten aanzien van het voorstellen en inzetten van verdere digitalisering binnen de Opdracht in de breedste zin van het woord en dit dient besproken te worden tijdens het kwartaaloverleg met Opdrachtgever.