Bijlage 4 - Programma van Eisen perceel 1 aangepast n.a.v. NvI 1

Algemene eisen

1. De raamovereenkomst is op basis van het halen en brengen van de dagelijkse postdiensten bestaande uit brievenbuspost, pakkettenpost, aangetekende post en partijenpost. De volgende werkzaamheden vallen hieronder:
    - haal- en brengservice;
    - bezorging bij de geadresseerden binnen de door de gemeente aangegeven tijd (standaard en/of vast service);
    - registratie van alle dagelijkse postdiensten door de opdrachtnemer, welke (maandelijks) inzichtelijk is via een portaal voor de gemeente, gespecificeerd op gewichtsklasse, soort en grootte en kosten.
2. De opdrachtnemer dient zich aan alle geldende wet- en regelgeving te houden.
3. De opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon (accountmanager) en een vervanger aan voor opdrachtgever. De Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon en een vervanger aan.
4. De in eis 3 genoemde accountmanager van de opdrachtnemer is op kantoortijden telefonisch of via email bereikbaar of reageert binnen 24 uur.

Eisen aan logistiek postbezorging aan de geadresseerde(n)

5. De opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging en het transport van de dagelijkse poststukken (met inbegrip van eventuele retourneringen) adequaat te beveiligen. Hierbij dient als minimum gehanteerd te worden dat poststukken in geen geval onbeheerd in een openbare ruimte of op de openbare weg mogen worden achtergelaten. De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraak, brand en andere calamiteiten.
6. Bij onvoldoende gefrankeerd stuurt opdrachtnemer het kostenkaartje naar de gemeente en niet naar de geadresseerde.
7. Dagelijkse poststukken die om wat voor reden dan ook niet bezorgd kunnen worden dienen binnen 72 uur na de oorspronkelijke bezorgdag geretourneerd te worden.
8. Indien nodig, stelt de opdrachtnemer kosteloos hulpmiddelen beschikbaar voor een optimale haal- en brengservice, zoals:
    - postzakken/postbakken;
    - rolcontainers;
    - digitale orderformulieren;
    - eventueel benodigde materialen, zoals etiketten, stickers, verzenddozen in verschillende formaten e.d.
9. Bewijsstukken van aangetekende post dienen na bezorging per e-mail of via een portal binnen 24 uur aan de opdrachtgever te worden verstrekt.
10. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via opdrachtnemer postzendingen te verzekeren.
11. Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting dat de post in minimaal 90% van de gevallen binnen de afgesproken termijn wordt bezorgd.
12. Levering van de kwaliteitseis ten aanzien van de bestelkwaliteit (zekerheid op het juiste adres) van minimaal 99%.
13. De dagelijkse poststukken dienen zowel in het binnen- als het buitenland bezorgd te worden.
14. De standaard bezorging dient uiterlijk twee dagen na de dag van aanleveren te worden bezorgd, waarbij maandag, zon- en feestdagen niet worden meegerekend.
15. De vaste bezorging dient uiterlijk drie dagen na de dag van aanleveren te worden

bezorgd, waarbij maandag, zon- en feestdagen niet worden meegerekend.
16. Aangetekende stukken dienen binnen 48 uur afgeleverd te worden met handtekening van ontvangst van de geadresseerde. De gemeente houdt wel graag de optie om apart 24 uurs aan te vragen.

Eisen aan de klachtenprocedure

17. Opdrachtnemer dient een klachtenprocedure te hebben.
18. Klachten dienen binnen 24 uur in behandeling te worden genomen en zo mogelijk opgelost. Indien dit niet lukt, dient opdrachtnemer na 24 uur in overleg te treden met de opdrachtgever.
19. Klachten/ klachtafhandeling inzake post-/pakketbezorging worden door opdrachtnemer geregistreerd en opgenomen in de kwartaalrapportages.

Eisen aan breng- en haalservice

20. De opdrachtnemer biedt een breng- en haalservice aan voor dagelijkse postdiensten, plus de postbusnummers en de antwoordnummers en verkiezingspost. Uitgezonderd de brengservice van straatpost en antwoordnummers die via Universele Post Dienst worden geleverd.
    Brengen: maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 09: 00 uur
    Halen: maandag t/m vrijdag tussen 16:00 en 17:00 uur
21. Tijden voor de breng- en haalservice kunnen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst door de opdrachtgever worden aangepast, tenzij de tijden in strijd zijn met de openingstijden van de postbuslocatie. Wijzigingen worden minimaal 1 maand van tevoren door opdrachtgever doorgegeven.
22. Op erkende feestdagen en door de opdrachtgever bepaalde enkele verplichte vrije dagen zijn de locaties van de opdrachtgever gesloten. De haal- en brengservice dient in dat geval te geschieden op de eerstvolgende werkdag. Opdrachtgever verstuurt jaarlijks een kalender naar opdrachtnemer met daarin de vrije dagen.
23. Incidenteel is er een mailing vanuit een andere locatie dan het stadhuis en dient opdrachtnemer dit op te halen en te brengen. Opdrachtgever geeft dit tijdig aan bij opdrachtnemer.
24. Bij bezorging dient opdrachtnemer zich te melden bij het postcentrum van de opdrachtgever. Bij geen gehoor aan de intercom dient de opdrachtnemer het postcentrum telefonisch te benaderen. Het is niet toegestaan om post of pakketten voor de deur neer te zetten zonder contact te hebben gehad met een medewerker van het postcentrum van de gemeente Almere.
25. Dagelijkse poststukken dienen in goede staat (onbeschadigd en schoon) bezorgd te worden bij opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot personeel

26. Alle personeelsleden of anderszins in te zetten derden, inclusief het management, zijn volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd te werken.
27. De medewerkers van de opdrachtnemer verkrijgen minimaal het wettelijk minimumloon.
28. Vanuit veiligheidsoverwegingen dienen medewerkers zichtbaar en herkenbaar te zijn als medewerker van opdrachtnemer.
29. Alle personeelsleden, inclusief management welke toegang hebben tot afgesloten ruimtes, zijn volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd te werken en beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag.
30. Medewerkers van de inschrijver moeten zich kunnen legitimeren.
31. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van eigen en ingehuurde derden.

Eisen aan facturering en rapportages

32. De opdrachtnemer factureert eenmaal per maand digitaal achteraf. Er wordt niet met een voorschotbedrag gewerkt. De facturatie dient volgens hoofdstuk 9 uit onze algemene inkoopvoorwaarden te worden aangeleverd.
33. De opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal de volgende gegevens:
    - totaalbedrag geleverde diensten betreffende maand.
    - aantallen en bedragen per productgroep, per gewicht (conform tarievenblad);
    - bedrag voor haal- en brengservice;
34. De opdrachtnemer dient uiterlijk 3 weken na het einde van elk kwartaal de onderstaande gegevens aan te leveren:
    - totaal gefactureerde bedragen uitgesplitst naar productgroep en gewicht;
    - aantal dagelijkse poststukken uitgesplitst naar productgroep en gewicht;
    - aantal pakketten uitgesplitst naar gewicht en grootte.
    - alle aantallen per kwartaal (cumulatieve cijfers);
    - Klachten en klachtafhandeling.

    Definitieve onderwerpen worden in onderling overleg vastgesteld, hierover zullen nadere afspraken worden gemaakt.
35. Er vindt op operationeel niveau 1x per maand een overleg plaats, op tactisch niveau 4x per jaar en op strategisch niveau 1x per jaar.
36. Tijdens het tactisch overleg wordt van opdrachtnemer in ieder geval een proactieve adviesrol verwacht m.b.t. het efficiënter versturen van poststukken op basis van hun ervaring of veranderingen in de markt.
37. Per perceel wordt een ordernummer aangemaakt voor facturatie, wanneer beide percelen aan één opdrachtnemer worden gegund zal de opdrachtnemer twee ordernummers ontvangen en dient men per ordernummer te factureren.

Eisen aan duurzaamheid

38. De gemeente Almere heeft aangekondigd per 1 januari 2028 Zero Emissie zones in te voeren voor de stadslogistiek in drie centrum gebieden. De opdrachtnemer dient hier bij inschrijving rekening mee te houden. Het gaat om de (centrum) gebieden: Almere-Centrum, Almere-Buiten en Almere-Haven. Zie voor meer informatie: https://www.almere.nl/verkeer/zero-emissiezones.

Eisen aan webshop

39. De webshop bevat in ieder geval artikelen met betrekking tot de postverzending, zoals elastieken, verpakkingsmateriaal, postkarren, postzakken, zegels standaard/vast, pakketstickers, stickerboek aangetekend, postbakken, etc.

Eisen aan privacy

40. Alle ingevoerde gegevens moeten ten minste 1 jaar na verzending opvraagbaar zijn en privacygevoelig worden beveiligd.
41. De opdrachtnemer past het principe van privacy by design toe bij de (door)ontwikkeling en uitvoering van systemen en processen waarin persoonsgegevens worden verwerkt.
42. De opdrachtnemer waarborgt privacy by default door persoonsgegevens standaard zo beperkt, veilig en doelgericht mogelijk te verwerken.
43. De Opdrachtnemer mag de door de gemeente verzamelde persoonsgegevens slechts in uitdrukkelijke opdracht van de Opdrachtgever verwerken. Persoonsgegevens mogen bovendien alleen worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de oplossing. De Opdrachtnemer mag persoonsgegevens dus niet voor eigen doeleinden gebruiken.
44. De Opdrachtnemer heeft een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd op de Oplossing of is in staat om bijstand te verlenen aan het uitvoeren van een (pre)-DPIA (artikel 28 lid 3 of onder artikel 35 AVG).

45. De (persoons)gegevens die in opdracht van gemeente Almere (verantwoordelijke) worden verwerkt zullen te allen tijde worden opgeslagen op servers die zich fysiek binnen de EER bevinden.
46. De Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de raamovereenkomst medewerking bij de daaruit voortvloeiende teruggave en wissing van persoonsgegevens.
47. De leverancier moet meewerken aan rechtmatige verzoeken van betrokkenen om inzage en correctie van hun persoonsgegevens en zorg dragen dat men kan voorzien in uitoefening van deze rechten (zoals bepaald in de AVG).
48. De opdrachtnemer zal opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens.
49. De Opdrachtnemer is verplicht de persoonsgegevens adequaat te beveiligen. De Opdrachtnemer maakt expliciet welke beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de door de gemeente verzamelde persoonsgegevens worden genomen. Bij de beveiligingsmaatregelen moet worden gedacht aan de eisen die hierboven onder Informatieveiligheid zijn omschreven. Tevens moet een actuele en volledige beschrijving van het gehanteerde beveiligingsbeleid beschikbaar zijn voor de gemeente.
50. De opdrachtnemer voorziet in volledige transparantie bij het gebruik van AI-componenten en/of impactvolle algoritme, met name waarbij persoonsgegevens worden verwerkt.