Bijlage 5 - Programma van Eisen perceel 2

Algemene eisen

1. De opdracht betreft het ophalen, verwerken en bezorgen van alle verkiezingspost van de gemeente. Verkiezingspost bestaat uit:
   - stempassen;
   - kiezerspassen;
   - kandidatenlijsten;
   - overige verkiezing gerelateerde correspondentie.
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 verkiezingspost (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. Wanneer een stempas niet is bezorgd, er een vervangende stempas nodig is, een schriftelijke volmacht of een kiezerspas is aangevraagd (deze zijn uiterlijk de vrijdag voor de verkiezingsdag 17:00 aangevraagd) dienen deze vóór de verkiezingsdag bezorgd te zijn.
7. Opdrachtnemer beschikt over uitwijkmogelijkheden bij calamiteiten, zodat zeker is dat de verkiezingspost tijdig wordt geleverd.
8. Bij onvoldoende gefrankeerd stuurt opdrachtnemer het kostenkaartje naar de gemeente en niet naar de geadresseerde.
9. Verkiezingspost die om wat voor reden dan ook niet bezorgd kunnen worden dienen binnen 48 uur na de oorspronkelijke bezorgdag geretourneerd te worden.
10. Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting dat de post in minimaal 90% van de gevallen binnen de afgesproken termijn wordt bezorgd.
11. Levering van de kwaliteitseis ten aanzien van de bestelkwaliteit (zekerheid op het juiste adres) van minimaal 99%.
12. Verkiezingspost dient zowel in het binnen- als het buitenland bezorgd te worden.
13. De standaard bezorging dient uiterlijk twee dagen na de dag van aanleveren, te worden bezorgd, waarbij maandag, zon- en feestdagen niet worden meegerekend.

Eisen aan de klachtenprocedure

14. Opdrachtnemer dient een klachtenprocedure te hebben.
15. 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.
16. Klachten/ klachtafhandeling inzake verkiezingspost worden door opdrachtnemer geregistreerd en uiterlijk 2 maanden na de verkiezingsdag gerapporteerd aan opdrachtgever.

Eisen aan haalservice

17. Tijden voor halen van verkiezingspost worden afgestemd met de projectleider Verkiezingen van de opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot personeel

18. Alle personeelsleden of anderszins in te zetten derden, inclusief het management, zijn volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd te werken.
19. De medewerkers van de opdrachtnemer verkrijgen minimaal het wettelijk minimumloon.
20. Vanuit veiligheidsoverwegingen dienen medewerkers zichtbaar en herkenbaar te zijn als medewerker van opdrachtnemer.
21. Alle personeelsleden, inclusief management, zijn volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd te werken en beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag.
22. Medewerkers van de inschrijver moeten zich kunnen legitimeren.
23. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van eigen en ingehuurde derden.

Eisen aan facturering en rapportages

24. De opdrachtnemer factureert uiterlijk 1 maand na de verkiezingsdag digitaal. Er wordt niet met een voorschotbedrag gewerkt. De facturatie dient volgens hoofdstuk 9 uit onze algemene inkoopvoorwaarden te worden aangeleverd.
25. De opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal de volgende gegevens:
    - totaalbedrag;
    - aantallen en bedragen per productgroep, per gewicht (conform tarievenblad);
    - bedrag voor haalservice.
26. Op initiatief van opdrachtgever vindt er een operationeel, dan wel tactisch of strategisch overleg plaats.
27. Voor het perceel verkiezingspost wordt een eigen 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

28. 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 privacy

29. Alle ingevoerde gegevens moeten ten minste 1 jaar na verzending opvraagbaar zijn en privacygevoelig worden beveiligd.
30. De opdrachtnemer past het principe van privacy by design toe bij de (door)ontwikkeling en uitvoering van systemen en processen waarin persoonsgegevens worden verwerkt.
31. De opdrachtnemer waarborgt privacy by default door persoonsgegevens standaard zo beperkt, veilig en doelgericht mogelijk te verwerken.
32. 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.
33. 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).

34. 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.
35. De Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de overeenkomst medewerking bij de daaruit voortvloeiende teruggave en wissing van persoonsgegevens.
36. 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).
37. De opdrachtnemer zal opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens.
38. 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.
39. De opdrachtnemer voorziet in volledige transparantie bij het gebruik van AI-componenten en/of impactvolle algoritme, met name waarbij persoonsgegevens worden verwerkt.