Bijlage 1 – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding
Nationale Pakketdiensten

Aanbestedende dienst:	Directoraat- Generaal Belastingdienst
In opdracht van:	Categoriemanagement Logistiek
Versie:	2.0
Kenmerk:	IUC24-683
Datum:	april 2026

Inhoudsopgave

1. Inleiding ... 3

1.1 Eisen ... 3

2. De dienstverlening ... 4

2.1 Basis eisen dienstverlening ... 4

2.2 Collectie ... 5

2.3 Sorteren ... 5

2.4 Bezorgen ... 6

2.4.1 Algemene bezorgeisen ... 6

2.4.2 Zakelijke adressen ... 6

2.4.3 Particuliere adressen ... 7

2.5 Retouren ... 7

2.6 Specifieke eisen dienstverlening Militaire Post Organisatie ... 8

2.6.1 Collectie bij MPO ... 8

2.6.2 Zendingen naar NAPO adressen ... 8

2.6.3 Afhandeling van buitenlandse zendingen ... 9

2.7 Specifieke eisen dienstverlening UPD-stromen: Postbus en Antwoordnummer ... 9

2.8 Implementatie ... 10

2.9 Juridische kaders ... 11

2.10 Personele eisen ... 11

3. Kwaliteitsborging en ondersteuning dienstverlening ... 13

3.1 Communicatie ... 13

3.2 Vragen, klachten, complimenten en escalatieproces ... 14

3.3 Elektronische bestelomgeving ... 14

3.4 Informatie beveiligingseisen ... 15

3.5 Audits ... 17

4. Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen ... 18

4.1 Milieu- en klimaatcriteria ... 18

4.2 Social return ... 19

4.3 Diversiteit & Inclusie ... 19

4.4 Internationale Sociale Voorwaarden ... 20

5. Prijzen ... 20

5.1 Tarieven ... 20

5.2 Indexering ... 22

5.3 Facturatie (elektronisch bestellen en factureren (EBF)) ... 22

5.4 Aanvullende verzekering pakket ... 23

6. Data en monitoring ... 23

6.1 Data ... 23

6.2 Managementinformatie en rapportage ... 23

6.3 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) ... 24

1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare Europese aanbesteding nationale Pakketdiensten met kenmerk IUC24-683. 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. 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 en dient te voldoen, 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

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen die van toepassing zijn op de dienstverlening van de Opdrachtnemer binnen de Raamovereenkomst voor nationale Pakketdiensten. Het omvat het volledige primaire proces van ophalen, sorteren, bezorgen en retourneren van pakketten in Nederland. Daarnaast bevat dit hoofdstuk eisen met betrekking tot bijzondere zendingen, zoals de inkomende buitenlandse pakketstroom van Defensie (Militaire Post Organisatie) gerelateerde pakketten.
De structuur volgt de logistieke keten: van de eerste ophaalactie tot en met de aflevering bij de ontvanger, inclusief bijbehorende ondersteunende systemen en processen.

2.1 Basis eisen dienstverlening

UE 1.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst volledige dekking binnen Nederland (het vasteland en de Waddeneilanden, exclusief Caribisch Nederland) voor het ophalen, transporteren en bezorgen van pakketten in Nederland. Deze verplichting omvat ook het afhandelen van retourzendingen. De Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening, ook tijdens piekperiodes. Onder piekperiodes wordt verstaan: 1 mei tot en met 30 juni, en van 1 november tot en met 31 december.

UE 2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de staat, volledigheid en tijdige levering van een zending vanaf het moment dat deze fysiek is overgedragen aan en is geaccepteerd door Opdrachtnemer (bijvoorbeeld door middel van een eerste scan). Vanaf dat moment zorgt Opdrachtnemer ervoor dat pakketten compleet, in goede staat en binnen de overeengekomen termijn worden geleverd op het opgegeven afleveradres.

UE 3.	Opdrachtnemer levert de overeengekomen dienstverlening op alle werkdagen van het kalenderjaar, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen zoals benoemd in de cao Beroepsgoederenvervoer en afwijkende vrije dagen binnen de Rijksoverheid Als reguliere werkroosters (zoals ophaal- en bezorgdiensten) tijdelijk worden aangepast of onderbroken, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan ten minste vijf werkdagen van tevoren op de hoogte via de daartoe aangewezen contactpersoon. In de melding staat wat de onderbreking precies inhoudt, hoelang die duurt, wat de gevolgen zijn en welk alternatief Opdrachtnemer voorstelt.

UE 4.	Opdrachtnemer beschikt over een functionerend Track & trace systeem waarmee de status van zendingen digitaal en gedurende het gehele verzendproces inzichtelijk is voor Opdrachtgever. Het systeem stelt Opdrachtgever en de ontvanger in staat om de voortgang van een zending te volgen vanaf aanmelding tot en met aflevering of retour. De beschikbare informatie bevat ten minste actuele statusinformatie over het verzendproces, inclusief relevante tijdstippen en de afleverstatus.

UE 5.	Opdrachtnemer stelt Deelnemende organisaties in staat om op individueel zending niveau inzage te verkrijgen in de actuele status van verzonden pakketten. Deze inzage omvat de laatste bekende scan of statusmelding van de zending.

2.2 Collectie

UE 6.	Opdrachtnemer biedt zowel structurele als incidentele (ad-hoc) ophaalmomenten voor pakketten. Structurele ophaalmomenten worden afgestemd per locatie op basis van de verzendbehoefte en vastgelegd in een ophaalschema. Voor locaties zonder vast schema geldt dat Deelnemende organisatie een losse ophaalverzoek kunnen indienen via de elektronische bestelomgeving, zoals beschreven in hoofdstuk 3.3.
UE 7.	Opdrachtnemer hanteert geen minimale aantallen voor het accepteren, inplannen of uitvoeren van ophaalverzoeken. Pakketten worden bij collectie ingescand en zijn vanaf dat moment traceerbaar. Opdrachtnemer bevestigt incidentele ophaalverzoeken binnen één werkdagdeel na ontvangst en voert deze uit uiterlijk op de eerstvolgende werkdag, tenzij Opdrachtgever een latere datum aangeeft.
UE 8.	Opdrachtnemer stemt de ophaaltijden per locatie af met de betreffende Deelnemende organisatie. Ophaalmomenten vinden plaats op werkdagen tussen 9:00 uur en 21:30 uur. Omdat het grootste deel van de pakketten pas aan het einde van de werkdag klaarstaat, houdt Opdrachtnemer in de routeplanning rekening met een zwaartepunt in de middag en avond. *N.B.: Voor de Militaire Post Organisatie geldt daarnaast een specifiek laat aanlevermoment vanwege het eigen netwerk en de verwerkingstijd. De hiervoor geldende werkwijze is opgenomen in hoofdstuk 2.6.1 Collectie bij de Militaire Post Organisatie.*
UE 9.	Indien het noodzakelijk is voor een veilige en doelmatige uitvoering van de ophaaldienst, stelt Opdrachtnemer per locatie passende ladingdragers beschikbaar. Indien sprake is van structureel grotere afhaalhoeveelheden waarvoor aanvullende voorzieningen benodigd zijn, treden partijen hierover in overleg om tot een passende oplossing te komen.
UE 10.	Opdrachtnemer accepteert pakketten in gebruikelijke verpakkingsvormen. Tijdens de implementatiefase worden de aanlevervoorwaarden en verpakkingsspecificaties nader afgestemd tussen partijen.
UE 11.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk om overeengekomen ophaalschema's kosteloos aan te passen bij relevante wijzigingen in verzendvolume, organisatie of logistieke behoefte van Deelnemende organisaties. Wijzigingen in ophaalschema's worden in overleg doorgevoerd, met inachtneming van de gebruikelijke operationele planning van Opdrachtnemer.

2.3 Sorteren

UE 12.	Opdrachtnemer opent geen pakketten die onder deze overeenkomst worden vervoerd. Uitsluitend in uitzonderingssituaties waarin een zending niet herleidbaar is door het ontbreken van afzender- en ontvanger gegevens en aflevering of retournering anders niet mogelijk is, mag hiervan worden afgeweken.
UE 13.	Als een pakket tijdens het sorteerproces niet automatisch kan worden verwerkt, bijvoorbeeld door ontbrekende of foutieve labelinformatie, onderneemt Opdrachtnemer proactief actie.
UE 14.	Een manco betreft een zending die fysiek aan Opdrachtnemer is overgedragen, maar tijdens het logistieke proces bij Opdrachtnemer zoekraakt of niet traceerbaar is.

	Zodra een manco wordt vastgesteld, registreert Opdrachtnemer dit in de Track & trace omgeving zichtbaar voor de Deelnemende organisatie. Opdrachtnemer meldt ieder manco binnen één werkdag na constatering, inclusief de laatst bekende locatie.

UE 15.	Indien het pakket na één maand nog steeds niet is teruggevonden, wordt dit beschouwd als definitief vermist. Opdrachtnemer handelt deze melding af volgens de geldende schadeafhandelingsprocedure uit de servicekaders, inclusief bijbehorende compensatie of herstelactie.

UE 16.	Indien pakketten tijdelijk aanwezig zijn in sorteerruimtes, depots, distributielocaties of afhaallocaties van Opdrachtnemer in het kader van sortering, overslag of afhalen, worden passende beveiligingsmaatregelen toegepast om onbevoegde toegang te voorkomen. Dit omvat gecontroleerde toegang en beveiligingsvoorzieningen zoals cameratoezicht of logregistratie.

2.4 Bezorgen

Het doel van dit onderdeel is het borgen van een succesvolle en tijdige aflevering van pakketten aan de beoogde ontvanger. Opdrachtnemer treft alle redelijke maatregelen om beschadiging, verlies of vermissing te voorkomen, zodat de pakketten in goede staat worden geleverd overeenkomstig de conditie waarin zij door Opdrachtnemer zijn ontvangen. Afhankelijk van het type adres gelden verschillende eisen voor de uitvoering.

2.4.1 Algemene bezorgeisen

UE 17.	Opdrachtnemer levert zendingen af op het opgegeven adres binnen het afgesproken Dienstverleningskader en conform de overeengekomen productspecificaties.

UE 18.	Als aflevering bij de eerste poging niet lukt op het opgegeven adres, informeert Opdrachtnemer de geadresseerde dezelfde dag over de vervolgstap, in lijn met het voor de zending geldende servicekaders uit het Beschrijvend Document. De gecommuniceerde vervolgstap sluit aan op de door de Deelnemende organisatie gekozen afleverwijze binnen het overeengekomen dienstverleningskader.

UE 19.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geadresseerde geïnformeerd wordt over de bezorgstatus van een zending. Dit gebeurt via een passend communicatiekanaal *(bijvoorbeeld e-mail, appnotificatie, klantportaal of fysieke kennisgeving wanneer digitale communicatie niet mogelijk is).*

UE 20.	Opdrachtnemer accepteert geen zendingen die onder de ADR-regelgeving voor gevaarlijke stoffen vallen, inclusief zendingen die uitsluitend zijn toegestaan op basis van vrijstellingen, uitzonderingen of beperkte hoeveelheden. Alleen zendingen die niet als gevaarlijke stof zijn geclassificeerd zijn toegestaan. *N.B. Apparaten en producten waarin batterijen zijn verwerkt (zoals telefoons, laptops of speelgoed) zijn toegestaan, zolang deze niet als gevaarlijke stof zijn geclassificeerd.*

2.4.2 Zakelijke adressen

UE 21.	Bezorging van pakketten aan zakelijke adressen, waaronder ook Penitentiaire Inrichtingen (PI) en andere dienstlocaties**,** vindt plaats op werkdagen tijdens reguliere kantooruren.

	Opdrachtnemer borgt dit zoveel mogelijk binnen de beschikbare bezorgopties. Deelnemende organisaties selecteren bij het plaatsen van orders de passende bezorgopties ter ondersteuning hiervan.

UE 22.	Opdrachtnemer levert pakketten af op het opgegeven afleveradres. Indien op dat adres een aangewezen expeditie ruimte aanwezig is, vindt levering daar plaats. Bezorging bij buren, in pakketkluizen of op een andere locatie dan het opgegeven afleveradres is niet toegestaan

UE 23.	Voor bezorgingen op beveiligde zakelijke locaties, zoals Penitentiaire Inrichtingen (PI), Politie of vergelijkbare dienstlocaties, accepteert Opdrachtnemer de geldende toegangs- en veiligheidsprocedures en verwerkt deze in het bezorgproces. Indien aanvullende vereisten van toepassing zijn, maken partijen hierover nadere afspraken. Indien een bezorgpoging als gevolg van beveiligingsmaatregelen niet kan worden afgerond, spant Opdrachtnemer zich in om een nieuwe bezorgpoging uit te voeren.

2.4.3 Particuliere adressen

UE 24.	Voor particuliere adressen vindt bezorging plaats op werkdagen en in het weekend, binnen het bezorgvenster van de vervoerder. De geadresseerde ontvangt voorafgaand aan de levering een tijdvakindicatie. Het tijdvak heeft een omvang van maximaal een dagdeel.

UE 25.	Opdrachtnemer hanteert de afleverwijze zoals behorend bij het gekozen verzendproduct. Bij producten met beperkingen zoals ‘alleen huisadres’ of ‘handtekening vereist’ worden deze instructies strikt gevolgd.

2.5 Retouren

UE 26.	Opdrachtnemer biedt een retourmogelijkheid aan. Deze retourvoorziening is beschikbaar voor zowel zakelijke als particuliere ontvangers.

UE 27.	Retourzendingen kunnen een afwijkende overkomstduur hebben ten opzichte van reguliere zendingen. Opdrachtnemer geeft inzicht in de gehanteerde doorlooptijden.

UE 28.	Opdrachtnemer biedt voor zakelijke adressen en vergelijkbare dienstlocaties de mogelijkheid om retourzendingen op locatie te laten ophalen. Dit kan op verzoek of op een vooraf afgesproken ophaalmoment. Voor particuliere adressen biedt Opdrachtnemer een toegankelijk netwerk waar retourzendingen kunnen worden afgegeven, zoals retourpunten of afhaallocaties.

UE 29.	Retourzendingen bij foutieve bezorging of weigering worden zonder onnodige vertraging verwerkt en teruggestuurd naar het opgegeven retouradres.

UE 30.	Opdrachtnemer registreert retourzendingen zodanig dat inzicht bestaat in de ontvangstdatum, afleverstatus en de operationele retour oorzaak. *Indien de retourreden ontbreekt, komen de kosten voor het retourneren niet voor rekening van Opdrachtgever.*

2.6 Specifieke eisen dienstverlening Militaire Post Organisatie

Een van de Deelnemende organisaties binnen deze aanbesteding is het Ministerie van Defensie. De Militaire Post Organisatie (MPO) is binnen dit ministerie verantwoordelijk voor het versturen en ontvangen van poststukken en pakketten voor Nederlandse militairen en Defensielocaties, zowel binnen Nederland als naar en vanuit het buitenland. Voor militairen die zijn uitgezonden of geplaatst buiten Nederland worden Zendingen verwerkt via het Netherlands Army Post Office systeem (NAPO). Een NAPO-adres is een speciaal postadres waarmee Zendingen worden aangeboden alsof deze binnen Nederland worden verstuurd, waarna de MPO zorgdraagt voor verdere doorgeleiding binnen het militaire netwerk naar de eindbestemming.

De MPO fungeert als douane-entrepot voor militaire Zendingen en verzorgt de wereldwijde post- en pakketstroom voor eenheden van de Koninklijke Marine, Koninklijke Landmacht, Koninklijke Luchtmacht en Koninklijke Marechaussee. Zendingen die vanuit het buitenland via het militaire netwerk Nederland binnenkomen, worden door de Militaire Post Organisatie aangeleverd voordat deze kunnen worden opgenomen in de reguliere post- en pakketstromen. Deze inkomende goederen moeten in Nederland worden ingeklaard. De Militaire Post Organisatie kan deze inklaring niet zelfstandig uitvoeren en is hiervoor afhankelijk van een civiele logistieke keten.

De MPO is naar verwachting de grootste gebruiker binnen deze Raamovereenkomst. Daarom gelden voor de dienstverlening aan de MPO aanvullende eisen ten aanzien van tijdige aanlevering, bereikbaarheid en de afstemming.

2.6.1 Collectie bij MPO

UE 31.	Opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat zendingen van de MPO dagelijks tussen 21:00 en 21.30 uur kunnen worden overgedragen, zonder invloed op de overeengekomen overkomstduur. Deze overdracht kan plaatsvinden door aanlevering bij een locatie van Opdrachtnemer in de omgeving van Bunnik of door ophalen door Opdrachtnemer bij de MPO. De logistieke inrichting en locatieafspraken worden tijdens de implementatiefase vastgesteld in afstemming met de MPO.

2.6.2 Zendingen naar NAPO adressen

UE 32.	Opdrachtnemer accepteert pakketten bestemd voor NAPO-adressen (Netherlands Army Post Office) en draagt zorg voor tijdige en correcte afhandeling van het binnenlands transport naar de MPO. Eventuele bijzonderheden met betrekking tot de verwerking van NAPO-Zendingen, zoals specifieke adresseringsvereisten, veiligheidsprocedures, volumebeperkingen of afwijkende aanlevertijden, worden vooraf afgestemd met Opdrachtgever of een contactpersoon van de MPO.

GE 1.	Opdrachtnemer accepteert pakketten die via militair vervoer bij de MPO in Nederland aankomen. De MPO fungeert hierbij als douane-entrepot. Opdrachtnemer neemt de zendingen formeel over vanuit het douane-entrepot van de MPO in het eigen douane-entrepot van Opdrachtnemer. De MPO moet hierbij de mogelijkheid hebben om, in verband met douanevereisten en de entrepotvergunning, de zendingen zelf af te leveren bij het douane-entrepot van Opdrachtnemer. Vanaf het moment van overdracht is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de verdere verwerking, waaronder de inklaring bij de Nederlandse Douane. Invoerrechten en andere douanekosten dienen te worden verhaald door Opdrachtnemer op de geadresseerde of ontvanger van het pakket. Opdrachtnemer draagt zorg voor een sluitende administratieve overdracht, zodat traceerbaarheid en douaneverplichtingen aantoonbaar worden nageleefd.

	Toelichting De zendingen kunnen afkomstig zijn uit alle delen van de wereld. Dit betekent dat Opdrachtnemer rekening moet houden met uiteenlopende oorsprongslanden, bijbehorende douanedocumentatie en verschillende soorten invoerrechten of restricties. Het proces moet zodanig zijn ingericht dat ongeacht het land van herkomst de overdracht, administratieve verwerking en inklaring correct en volledig plaatsvinden.

2.6.3 Afhandeling van buitenlandse zendingen

GE 2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inklaren van buitenlandse zendingen bij binnenkomst in Nederland, overeenkomstig de geldende douanewet- en regelgeving.

UE 33.	Zendingen uit het buitenland worden pas uitgeleverd aan de geadresseerde of ontvanger. nadat volledige douanevrijgave heeft plaatsgevonden.

UE 34.	Eventuele invoerrechten, btw of overige heffingen die voortvloeien uit de douaneafhandeling worden rechtstreeks doorbelast aan de eindontvanger van de zending. Zendingen die voor het Ministerie van Defensie bestemd zijn, worden op een andere manier ingeklaard.

UE 35.	Opdrachtnemer biedt een proces waarmee de status van douaneafhandeling door Opdrachtgever kan worden gevolgd.

2.7 Specifieke eisen dienstverlening UPD-stromen: Postbus en Antwoordnummer

Huidige situatie

Binnen de huidige dienstverlening van Opdrachtgever worden naast reguliere pakketstromen ook pakketten verwerkt die zijn geadresseerd aan postbusadressen en retouren die verlopen via een antwoordnummer.
Postbus: Pakketten worden niet op een woon- of werkadres afgeleverd, maar beschikbaar gesteld bij een vaste postbuslocatie waar de geadresseerde deze dagelijks kan afhalen.
Antwoordnummer: retourzendingen waarbij de verzender geen verzendkosten betaalt, omdat de kosten door de geadresseerde (Opdrachtgever) worden gedragen.

Deze producten worden momenteel aangeboden binnen het netwerk van de Universele Postdienst (UPD).
De aanbestedende dienst wil de functionaliteit van deze producten behouden, maar niet volledig afhankelijk blijven van dit netwerk. Daarom moeten inschrijvers in hun aanbieding minimaal aantonen dat zij beschikken over een werkend model dat dezelfde producteigenschappen borgt.

UE 36.	Inschrijver biedt een functionerende aflevermethode voor pakketten die zijn geadresseerd aan een vast afhaalpunt/adres. Dit model moet minimaal waarborgen dat: • Pakketten voor de geadresseerde beschikbaar zijn op een vaste afhaallocatie, dagelijks en in de ochtenduren; • retour zendingen via dit model kunnen worden verwerkt;

	• communicatie aan de geadresseerde is geborgd; • het model verspreid over heel Nederland beschikbaar is, zodat Deelnemende organisaties altijd toegang hebben tot een afhaallocatie in hun nabijheid. *Indien inschrijver geen werkend leveringsmodel voor deze productstroom kan bieden, of als dit model aantoonbaar niet naar behoren functioneert, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze specifieke productstroom (postbus) buiten de opdracht om te organiseren. De overige verplichtingen van de opdracht blijven onverminderd van kracht*

UE 37.	Inschrijver biedt een werkend retourpunt voor pakketten waarbij de verzender geen verzendkosten betaalt en de kosten door de geadresseerde (Opdrachtgever) worden gedragen. Dit retourpunt moet minimaal waarborgen dat: • verzenders pakketten kosteloos kunnen inleveren; • retour pakketten tijdig bij de Opdrachtgever worden aangeboden; • retour zendingen administratief herkenbaar zijn. • de voorziening door heel Nederland beschikbaar is, zodat Deelnemende organisaties altijd toegang hebben tot een afhaallocatie in hun nabijheid. *Indien inschrijver geen werkend leveringsmodel voor deze productstroom kan bieden, of als dit model aantoonbaar niet naar behoren functioneert, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze specifieke productstroom (antwoordnummer) buiten de opdracht om te organiseren. De overige verplichtingen van de opdracht blijven onverminderd van kracht.*

2.8 Implementatie

UE 38.	Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een vaste implementatiemanager aan met beslissingsbevoegdheid, die gedurende de volledige implementatieperiode eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate achtervang bij diens uitval.

UE 39.	Uiterlijk 10 werkdagen na definitieve gunning stemt Opdrachtnemer het implementatieplan af met de contractmanager van Categoriemanagement Logistiek. Het plan bevat minimaal de planning, afhankelijkheden, benodigde acties per partij en opleverdata.

UE 40.	Opdrachtnemer garandeert dat de elektronische bestelomgeving en het Track & trace systeem uiterlijk bij aanvang van de Raamovereenkomst volledig functioneel en beschikbaar zijn voor gebruik door de Deelnemende organisaties, conform de functionele eisen in het Programma van Eisen. Als de bestelomgeving nog niet in gebruik is bij Deelnemende organisaties, legt Opdrachtnemer in het implementatieplan vast welke acties noodzakelijk zijn om de aansluiting kosteloos te realiseren. Acties die door Deelnemende organisaties moeten worden uitgevoerd, worden expliciet benoemd.

UE 41.	Uiterlijk twee weken vóór aanvang van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtnemer, in afstemming met Categoriemanagement Logistiek, een digitale werkinstructie op ten behoeve van de Deelnemende organisaties. De inhoud van de werkinstructie wordt binnen de implementatieperiode in overleg vastgesteld op basis van de beschikbare informatiebehoefte en beschikbare gegevens van Opdrachtnemer. De werkinstructie is uitvoerbaar voor de Deelnemende organisaties bij aanvang van de dienstverlening

UE 42.	Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatieperiode een procesbeschrijving op voor de administratieve en logistieke werking van de elektronische bestelomgeving. Daarnaast levert Opdrachtnemer een gebruikershandleiding en een beknopte handleiding voor de elektronische bestelomgeving en het Track & trace systeem. Deze documenten moeten praktisch toepasbaar zijn voor de eindgebruikers van de Deelnemende organisaties en beschikbaar worden gesteld in digitale vorm (pdf of online).

2.9 Juridische kaders

GE 3.	Inschrijver dient bij het opstellen van de inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen over de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2Aw2012. 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 44.	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, volgens artikel 1 van de Wet op de uitgebreide identificatieplicht (WUID).

UE 45.	Voor het vervoer van pakketten binnen Nederland gelden de bepalingen van de Raamovereenkomst.

2.10 Personele eisen

UE 46.	Opdrachtnemer hanteert een aantoonbaar VOG-beleid, vastgelegd in zijn personeels- of kwaliteitsmanagementsysteem. Alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren binnen deze Raamovereenkomst beschikken over een geldige VOG-np, niet ouder dan één jaar bij indiensttreding. In het VOG-beleid wordt onderscheid gemaakt tussen rijdend personeel (zoals chauffeurs) en niet-rijdend personeel (zoals depot-, verwerkings- en administratief personeel). De toegepaste screeningsprofielen sluiten aan bij de aard van de werkzaamheden, de toegang tot vertrouwelijke informatie en de mate van fysieke toegang tot locaties van Opdrachtgever of Deelnemende organisaties. • **Rijdend personeel** beschikt ten minste over de screeningsprofielen: **21**, **37** en **62**. • **Niet-rijdend personeel** beschikt ten minste over de screeningsprofielen: 11, **12** en **37** Een VOG-np wordt als geldig beschouwd indien deze binnen twee (2) maanden na de startdatum van de medewerker is overgelegd aan Opdrachtnemer, de medewerker sindsdien onafgebroken in dienst is gebleven bij Opdrachtnemer en zich geen incidenten hebben voorgedaan die aanleiding geven tot herbeoordeling. Opdrachtnemer beschikt over een sluitende registratie en procesmatige borging van de VOG-np-status, en houdt deze up-to-date. Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar beleid voor het periodiek her beoordelen van de VOG-np van medewerkers, passend bij de aard en het risicoprofiel van de werkzaamheden.

	N.B.1: Opdrachtgever kan steekproefsgewijs of in specifieke situatie verzoeken om herbeoordeling van een VOG-np. Specifieke situaties zijn onder meer: • signalen van incidenten of gedragingen die de betrouwbaarheid van personeel in twijfel trekken; • meldingen of aanwijzingen die de integriteit of veiligheid van de dienstverlening kunnen beïnvloeden; N.B2: Er zijn enkele locaties met verzwaarde beveiliging waar aanvullende eisen gelden ten aanzien van screening van ingezette personen. Het betreft een beleidsregel die op locatie wordt toegepast en die uitsluitend van kracht is wanneer medewerkers toegang moeten hebben tot niet openbare ruimtes. Of sprake is van een niet-openbare ruimte wordt per locatie bepaald door de desbetreffende dienst. Voor deze locaties geldt dat medewerkers van Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers die toegang moeten hebben tot niet-openbare ruimtes, op eerste verzoek de originele en onbewerkte (geen digitale) VOG ter inzage moeten kunnen tonen aan bevoegd personeel op locatie van de betreffende dienst. Opdrachtgever staat open voor werkafspraken om zo praktisch mogelijk invulling aan deze beleidsregel te geven.

UE 47.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de naleving van alle personele eisen uit dit Programma van Eisen door personeel van onderaannemers of andere derden die namens Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten in het kader van deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer borgt dat deze verplichtingen aantoonbaar worden toegepast en blijft volledig verantwoordelijk voor de naleving ervan.

UE 48.	Opdrachtnemer gebruikt het Waarschuwingsregister Logistieke Sector (WLS) als verplicht onderdeel van de screening van personeel. Medewerkers die in het register staan geregistreerd worden niet ingezet. Op verzoek toont Opdrachtnemer aan dat deze screening is uitgevoerd.

UE 49.	De Opdrachtnemer behandelt alle informatie die in het kader van deze Opdracht wordt verstrekt of toegankelijk wordt als vertrouwelijk, gebruikt deze uitsluitend voor de uitvoering van de Opdracht en deelt deze niet met derden, tenzij wettelijk verplicht of met voorafgaande schriftelijke toestemming van de betreffende Deelnemende dienst. Opdrachtnemer borgt dat alle ingezette personen (waaronder personeel, ingehuurd personeel en Onderaannemers) aan een passende vertrouwelijkheidsverplichting zijn gebonden. Deze verplichting blijft na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

UE 50.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat personeel zich kan legitimeren en herkenbaar is aan bedrijfskleding. De kleding is heel, onbeschadigd en passend bij de werkzaamheden. Voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening verkeren in een technisch veilige en representatieve staat en voldoen aan de eisen uit de Wegenverkeerswet 1994 en het Voertuigreglement, zoals gehandhaafd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer.

UE 51.	Medewerkers van Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers houden zich aan de geldende huisregels en gedragsvoorschriften van de Deelnemende organisatie, waaronder regels voor veiligheid, toegang, identificatie, vertrouwelijkheid en representatief gedrag.

3. Kwaliteitsborging en ondersteuning dienstverlening

Dit hoofdstuk bevat eisen en afspraken die gericht zijn op het borgen, ondersteunen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Waar hoofdstuk 2 de operationele uitvoering van de dienstverlening beschrijft (zoals het ophalen, sorteren en bezorgen van pakketten), richt dit hoofdstuk zich op de randvoorwaarden en ondersteunende processen die bijdragen aan een betrouwbare en professionele uitvoering

3.1 Communicatie

UE 52.

Opdrachtnemer wijst:

- een vaste accountmanager aan als primair aanspreekpunt voor zowel Opdrachtgever als Deelnemende organisaties;
- een tweede contactpersoon aan als achtervang bij afwezigheid;
- per Deelnemende organisatie een operationeel aanspreekpunt (bijvoorbeeld een serviceteam of klantenservicecontact), zodat meldingen snel en gericht kunnen worden opgepakt.

De accountmanager is bevoegd om bindende afspraken te maken. Op verzoek van Opdrachtgever of een Deelnemende organisatie kan een contactpersoon worden vervangen als dit de samenwerking ten goede komt.

UE 53.

De communicatie tussen Opdrachtgever, Deelnemende organisaties 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) • Managementinformatie.	1 x per jaar	Account manager / Directie lid	Categorie management Logistiek (Opdrachtgever)
Tactisch niveau	• Omzet en prestaties Opdrachtnemer • Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening • Managementinformatie • KPI-rapportages • Risico's	4 x per jaar	Account manager	Categorie management Logistiek/ (Opdrachtgever) Deelnemende organisaties
Operationeel niveau	• Operationele onderwerpen en knelpunten.	Op afroep	Operationeel aanspreekpunt	Operationeel aanspreekpunt Deelnemende organisatie

UE 54.

Van elk overleg op tactisch of strategisch niveau maakt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een kort verslag dat gedeeld wordt met de betrokken partijen. Voorafgaand aan deze overleggen verstrekt Opdrachtnemer de relevante informatie en stukken minimaal één (1) week van tevoren, zodat partijen zich kunnen voorbereiden. Na inhoudelijke afstemming geven Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk akkoord op de inhoud.

UE 55.	Opdrachtnemer werkt op verzoek mee aan communicatie-uitingen van Opdrachtgever of Deelnemende organisaties. Denk hierbij aan input voor websites, gebruikershandleidingen, intranetberichten, nieuwsbrieven of kennisdeling op platforms.

3.2 Vragen, klachten, complimenten en escalatieproces

UE 56.	Deelnemende organisaties kunnen vragen, klachten en complimenten met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer indienen via een centrale helpdesk. Dit kan telefonisch of elektronisch (bijvoorbeeld via het bestelsysteem of per e-mail).

UE 57.	Opdrachtnemer biedt Deelnemende organisaties ondersteuning via telefoon, e-mail of de elektronisch bestelomgeving. Opdrachtnemer heeft voor Opdrachtgever en haar Deelnemende organisaties één centraal telefoonnummer dat op werkdagen bereikbaar is tussen 8:00 en 17:00 uur.

UE 58.	Opdrachtnemer beschikt over een ingericht en aantoonbaar meldingen- en klachtenproces. Iedere melding wordt geregistreerd onder een uniek registratienummer en behandeld conform dit proces.

UE 59.	Opdrachtnemer meldt ernstige incidenten of calamiteiten met substantiële impact (zoals politieke of media-aandacht of verstoring van de bezorgzekerheid) direct na constatering aan zowel de betrokken Deelnemende organisatie als aan Opdrachtgever.

UE 60.	Opdrachtnemer verstrekt periodiek aan Categoriemanagement Logistiek een integrale rapportage over meldingen en klachten. Deze rapportage biedt inzicht in aard, omvang, herkomst, voortgang en afhandeling van meldingen, inclusief signalering van structurele patronen en getroffen of voorgenomen maatregelen. De rapportage wordt tijdig voorafgaand aan het kwartaaloverleg aangeleverd. Deelnemende organisaties kunnen op verzoek beschikken over een eigen deelrapportage met betrekking tot hun meldingen en klachten.

UE 61.	Indien meldingen structureel voorkomen, onvoldoende worden opgelost of leiden tot verstoring van de samenwerking, kan Opdrachtgever besluiten tot escalatie. In geval van escalatie vindt overleg plaats op leidinggevend of managementniveau, met als doel het realiseren van een duurzame oplossing. Afspraken worden schriftelijk vastgelegd en gemonitord.

3.3 Elektronische bestelomgeving

De bestelomgeving vormt het centrale portaal voor het aanmelden, volgen en beheren van zendingen. Het gebruiksgemak voor Deelnemende organisaties staat hierbij voorop: de omgeving moet intuïtief werken, inzicht bieden in zendingen en facturen, en ondersteuning bieden bij retour- en ophaalverzoeken. Dit inzicht wordt minimaal geboden per Deelnemende organisatie, of per klantcode die onder de Deelnemende organisatie valt, zodat elke organisatie zelfstandig kan beschikken over de voor haar relevante gegevens. Tegelijkertijd gelden technische eisen aan beschikbaarheid, beveiliging en continuïteit, zodat de dienstverlening betrouwbaar en stabiel verloopt.

UE 62.	De elektronische bestelomgeving is zodanig ingericht dat het aanmaken en verwerken van zendingen efficiënt en gebruiksvriendelijk kan plaatsvinden. De omgeving ondersteunt terugkerende processen en bevat voorzieningen die invoerfouten signaleren en het aantal handelingen voor gebruikers beperken.

UE 63.	Opdrachtnemer beschikt over een elektronische bestelomgeving die real time inzicht biedt in de bezorgstatus van iedere zending. Deze informatie is toegankelijk voor de betreffende Deelnemende organisatie en kan eenvoudig worden gedeeld met de medewerker die de zending heeft aangemeld of verzonden.

UE 64.	De bestelomgeving bevat voor geautoriseerde gebruikers een overzicht van de bijbehorende facturatiegegevens op het niveau van de Deelnemende organisatie. Hierbij worden onder meer volumes, referentiegegevens, toegepaste tarieven en de door de Deelnemende organisatie aangeleverde budgetplaats weergegeven, welke ook terugkomt in de factuuronderbouwing.

UE 65.	Gebruikers van de bestelomgeving kunnen bij functionele of technische vragen ondersteuning krijgen via het klantcontactpunt van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beschikt over een escalatieproces voor verstoringen die het aanmaken of volgen van zendingen belemmeren.

UE 66.	De elektronische bestelomgeving is via een beveiligde web omgeving toegankelijk en voldoende beschikbaar om zendingen aan te melden en te volgen. De omgeving is beschikbaar in de Nederlandse taal.

UE 67.	Bij storing of uitval van de bestelomgeving treft Opdrachtnemer een alternatieve procedure waarmee Deelnemende organisaties zendingen kunnen aanmelden, volgen en factureren.

UE 68.	Deelnemende organisaties kunnen binnen de bestelomgeving gebruikers laten registreren en rollen toewijzen, met ondersteuning van Opdrachtnemer. Minimaal worden de volgende rollen ondersteund: bestelaanvrager, factuurcontroleur en beheerder. Eén gebruiker kan meerdere rollen toegewezen krijgen. Als de bestelomgeving geen directe mutatie door de Deelnemende organisatie ondersteunt, wordt een wijzigingsverzoek ingediend via de Deelnemende organisatie aangewezen contactpersoon, die dit coördineert met Opdrachtnemer.

UE 69.	Order-, verzend- en gebruiksgegevens zijn ten minste zes maanden beschikbaar in de bestelomgeving. Aanvullend zijn zending gerelateerde gegevens ten minste één jaar na verwerking raadpleegbaar via de systemen van Opdrachtnemer. *Voor de verwerking van persoonsgegevens gelden de eisen uit hoofdstuk 3.4 Informatiebeveiliging.*

3.4 Informatie beveiligingseisen

Het doel van de gestelde eisen is het voorkomen dat de gegevens zoals namen, adressen, aflevermomenten en Track & trace informatie op straat komen te liggen of in handen vallen van onbevoegden. Ongeautoriseerde toegang tot deze informatie vormt niet alleen een risico voor betrokkenen, maar ook voor de integriteit en veiligheid van de overheidsdienstverlening als geheel.

De Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een zorgvuldige omgang met data, een transparante meldstructuur bij incidenten en blijvende aandacht voor het beschermen van vertrouwelijke informatie in alle fasen van de dienstverlening.
Deze eisen zijn bedoeld om te borgen dat informatiebeveiliging aansluit bij de aard, schaal en risico's van de pakketdienstendienst. Opdrachtnemer heeft ruimte om dit proportioneel en passend in te richten.

UE 70.	Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen op het gebied van netwerk en informatiebeveiliging die voor Opdrachtgever voortvloeien uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2) en overige van toepassing zijnde wet en regelgeving. Voor zover deze verplichtingen doorwerken in de uitvoering van de overeenkomst, treft Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen en verleent hij medewerking aan de naleving daarvan. Opdrachtnemer borgt de informatiebeveiliging binnen de gehele keten, inclusief onderaannemers en toeleveranciers, en beheerst de daarmee samenhangende risico's. Daarbij wordt aansluiting gezocht bij de uitgangspunten van supply chain security zoals bedoeld in de Europese NIS2 richtlijn (Wbni 2.0), waaronder begrepen het beheersen van ketenrisico's (onder meer SC10). Opdrachtnemer werkt aantoonbaar toe naar naleving van de verplichtingen die voortvloeien uit de implementatie van de NIS2 richtlijn en treft hiertoe passende maatregelen. Opdrachtnemer voert periodiek een risicoinventarisatie uit met betrekking tot de dienstverlening, stelt op basis daarvan een actueel risicoprofiel op en treft passende beheersmaatregelen. De opvolging van deze maatregelen wordt aantoonbaar geborgd. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer inzicht in de genomen maatregelen, het risicoprofiel en de voortgang ten aanzien van de naleving van de in dit artikel bedoelde verplichtingen.

UE 71.	Opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de pakketdienstverlening, en handelt overeenkomstig de verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor aanvullende verwerkingen, zoals retourlogistiek, Track & trace portalen of data-analyses, wordt per verwerking expliciet bepaald of Opdrachtnemer optreedt als verwerkingsverantwoordelijke of als verwerker. Bij een datalek of beveiligingsincident dat leidt tot ongeoorloofde toegang tot of verlies van persoonsgegevens, informeert Opdrachtnemer de betreffende Deelnemende organisatie zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking. De melding bevat ten minste een omschrijving van de aard van de inbreuk, de betrokken gegevens, mogelijke gevolgen en getroffen maatregelen.

UE 72.	Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om zijn systemen, programmatuur en databestanden te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, verlies, manipulatie of andere vormen van ongewenste verwerking van informatie. Deze maatregelen zijn proportioneel aan de aard en schaal van de dienstverlening en in overeenstemming met de stand van de techniek. De maatregelen omvatten ten minste: • fysieke toegangsbeveiliging tot systemen en datacenters; • logisch toegangsbeheer (gebruikersrechten en autorisaties); • het gebruik van actuele antivirus- en antimalwareoplossingen; • versleuteling van gevoelige data bij opslag en verzending;

	• logging en monitoring van kritieke systemen; • tijdige installatie van beveiligingsupdates en patches (patchmanagement); • afscherming van webapplicaties tegen ongeautoriseerde toegang. Op verzoek licht Opdrachtnemer toe hoe deze maatregelen zijn ingericht.
UE 73.	Opdrachtnemer draagt zorg voor passende back up en beveiliging van gegevens in de elektronische bestelomgeving die noodzakelijk zijn voor de uitvoering en controle van de Raamovereenkomst. Financiële en administratieve gegevens worden bewaard conform de geldende wettelijke bewaartermijn van vijf jaar.
UE 74.	Opdrachtnemer voert met een passende frequentie, maar ten minste eens per twee jaar, een risicoanalyse uit op zijn informatiebeveiliging en stelt op basis daarvan passende maatregelen vast of bij. De uitkomsten worden op verzoek gedeeld met Opdrachtgever, inclusief relevante maatregelen die voortvloeien uit incidenten of nieuwe dreigingen.
UE 75.	Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijkheid van zending informatie, waaronder namen van afzenders en ontvangers, afleveradressen, verzenddata en het type zending. Deze gegevens worden uitsluitend verwerkt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en niet gedeeld met derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever of Deelnemende organisatie.
UE 76.	Opdrachtnemer borgt de integriteit en beschikbaarheid van het Track & trace systeem. Alleen bevoegde gebruikers krijgen toegang tot zending informatie. Beveiligingsmaatregelen zijn getroffen tegen manipulatie, ongeautoriseerde inzage of verstoring van het systeem, passend bij het type dienstverlening en de omvang van het gebruik.

3.5 Audits

UE 77.	Opdrachtgever heeft het recht om, bij zwaarwegende aanleiding, een aangekondigde controle of audit uit te voeren op de naleving van de afspraken binnen de Raamovereenkomst. Dit recht wordt uitsluitend ingezet als uiterste middel, in uitzonderlijke situaties, en niet lichtvaardig toegepast. Opdrachtgever treedt vooraf in overleg met opdrachtnemer over doel, reikwijdte en uitvoering van de controle, waarbij een redelijke aankondigingstermijn in acht wordt genomen. Opdrachtnemer verleent medewerking aan de controle en verstrekt de informatie die noodzakelijk is voor de beoordeling van de naleving. De reikwijdte van de controle blijft beperkt tot hetgeen daarvoor redelijkerwijs noodzakelijk is. - Bij een audit of technisch onderzoek wordt vertrouwelijke informatie van opdrachtnemer adequaat beschermd. Bij een audit of technisch onderzoek wordt vertrouwelijke informatie van Opdrachtnemer adequaat beschermd.

4. Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen

4.1 Milieu- en klimaatcriteria

Inzicht verkrijgen in de milieu-impact van de geleverde prestaties op basis van erkende rekenmethoden en hier periodiek over rapporteren.

GE 4.	De Opdrachtnemer toont aan aantoonbaar actief te zijn op het gebied van CO_2-reductie via één van de volgende wegen: • Minimaal niveau 3 van de CO_2-prestatieladder (of hoger), • Deelname aan Lean & Green (min. 1 ster) of • Eigen aantoonbaar CO_2-reductieprogramma (dat aantoonbaar leidt tot structurele vermindering van emissies.). De eis heeft tot doel te waarborgen dat Opdrachtnemer structureel werkt aan verlaging van emissies binnen de uitvoering van deze overeenkomst.

UE 78.	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.

UE 79.	Opdrachtnemer rapporteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over de CO_2-uitstoot per pakket. De uitstoot wordt berekend op basis van een erkende methodiek zoals GLEC of EN16258.

UE 80.	De Opdrachtnemer committeert zich aan het vergroten van het aandeel duurzame kilometers (emissievrij of HVO100) binnen de totale vervoersprestatie van deze opdracht. Emissievrije voertuigen worden ingezet waar dit technisch en operationeel haalbaar is, met prioriteit voor: • leveringen binnen stedelijke gebieden; De inzet van emissievrije voertuigen en het aandeel duurzame kilometers worden gemonitord met de bijbehorende KPI (*Aandeel zendingen met schone last mile*).

UE 81.	De Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal, uiterlijk tien (10) werkdagen na afloop van het kwartaal, over de voortgang op de wens *Emissievrije last mile* en de daaraan gekoppelde KPI 3.1 *Aandeel Zendingen met schone last mile*. De rapportage bevat minimaal: • het gerealiseerde aandeel emissievrij bezorgde Pakketten in de last mile (ten opzichte van het afgesproken groeipad); De gegevens worden digitaal en in een bewerkbaar formaat (bijvoorbeeld Excel of CSV) aangeleverd. Als onderaannemers worden ingezet, geeft de Opdrachtnemer aan hoe hun prestaties in de rapportage zijn verwerkt. Als uit de kwartaalrapportage blijkt dat het afgesproken groeipad KPI 3.1 niet wordt behaald, gelden de maatregelen zoals beschreven bij deze KPI: De Opdrachtnemer is dan verplicht om de niet behaalde emissiereductie te compenseren via een erkend duurzaam initiatief (bijvoorbeeld Gold Standard of een vergelijkbaar certificeringssysteem), tenzij de afwijking vooraf aantoonbaar en gemotiveerd is goedgekeurd door de Opdrachtgever.

UE 82.	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de opdracht uitsluitend voertuigen in die voldoen aan minimaal de Euro 6-emissienorm, voor zover het gaat om voertuigen die in eigen beheer worden ingezet. Voor het vervoer dat wordt uitgevoerd door onderaannemers geldt dat Opdrachtnemer hen actief stimuleert om voertuigen in te zetten die eveneens aan de Euro 6-norm of hoger voldoen.

4.2 Social return

UE 83.	Opdrachtnemer realiseert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aantoonbaar maatschappelijke waarde ter hoogte van minimaal 5 procent van de opdrachtwaarde. De invulling vindt plaats binnen de kaders van Social Return 2.0 en kan breed worden vormgegeven, waaronder inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt, samenwerking met sociale ondernemingen, leerwerkplekken of andere inclusieve initiatieven. De realisatie mag op bedrijfsniveau worden verantwoord. Certificeringen en initiatieven op het gebied van social return of diversiteit en inclusie, zoals PSO3, kunnen hierin worden meegenomen. De nadere invulling wordt afgestemd met Categoriemanagement Logistiek.

UE 84.	Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van partners of onderaannemers, kan de feitelijke uitvoering van de social return-verplichting (deels) aan hen worden overgedragen. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk en aanspreekbaar voor de correcte en volledige invulling van de verplichting.

UE 85.	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal digitaal over de voortgang van de social return-verplichting. Hierbij worden de benodigde bewijsstukken volgens bijlage 7 (Handleiding Social Return) meegestuurd. Categoriemanagement Logistiek beoordeelt en accordeert de rapportages.

4.3 Diversiteit & Inclusie

GE 5.	Opdrachtnemer is een goed werkgever (artikel 7.611 BW), wat betekent dat hij een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert. Daarbij worden in ieder geval de zes beginselen van goed werkgeverschap (zorgvuldigheidsbeginsel, vertrouwensbeginsel, gelijkheidsbeginsel, motivatie van beslissingen, geen machtsmisbruik en verzekeringsplicht) in acht genomen. De Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers.

GE 6.	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar en actueel Diversiteit & Inclusiebeleid (D&I), waarin ook aandacht is voor het bevorderen van (etnische) diversiteit binnen de organisatie.

UE 86.	Opdrachtnemer meet jaarlijks ten minste één van de volgende aspecten: medewerkersbetrokkenheid of medewerkerstevredenheid. De meting bevat in ieder geval een vraagstelling of thematiek die inzicht geeft in hoe medewerkers de inclusieve cultuur en/of diversiteit binnen de organisatie ervaren. Op verzoek van Categoriemanagement Logistiek deelt Opdrachtnemer de conclusies van deze meting op geanonimiseerde wijze.

4.4 Internationale Sociale Voorwaarden

UE 87.	Opdrachtnemer past gedurende de looptijd van de overeenkomst het proces van gepaste zorgvuldigheid toe conform de OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen De toepassing van gepaste zorgvuldigheid is proportioneel en staat in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht, de positie van Opdrachtnemer in de waardeketen en de risico's die samenhangen met de dienstverlening. Uiterlijk drie maanden na start van de overeenkomst beschikt Opdrachtnemer over een beleid voor internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen en toont dit desgevraagd aan Opdrachtgever aan. In dit beleid beschrijft Opdrachtnemer hoe risico's op het gebied van mensenrechten en arbeidsomstandigheden in de relevante onderdelen van de waardeketen worden geïdentificeerd en aangepakt. De belangrijkste uitgangspunten van dit beleid worden gecommuniceerd aan relevante zakelijke relaties in de waardeketen.

UE 88.	Opdrachtnemer identificeert en beoordeelt risico's op het gebied van mensenrechten en arbeidsomstandigheden in de waardeketen die relevant is voor de uitvoering van de opdracht. Uiterlijk zes maanden na start van de overeenkomst verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een beknopte risicoanalyse waarin ten minste wordt opgenomen: • een beschrijving van de relevante onderdelen van de waardeketen die verband houden met de uitvoering van nationale pakketdiensten • een inventarisatie en prioritering van mogelijke risico's op het gebied van mensenrechten en arbeidsomstandigheden • een beschrijving van de maatregelen die Opdrachtnemer neemt om deze risico's te voorkomen of te beperken Opdrachtnemer monitort de toepassing van deze maatregelen en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer vaststelt dat negatieve gevolgen zijn veroorzaakt of dat daaraan is bijgedragen, werkt hij mee aan passende herstelmaatregelen.

5. Prijzen

5.1 Tarieven

GE 7.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de opgegeven prijzen en tarieven in het prijzenblad. De tarieven zijn all-in en dekken de volledige dienstverlening, tenzij in de aanbestedingsdocumenten uitdrukkelijk anders is bepaald. De tarieven houden rekening met de kostenontwikkeling gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst, met uitzondering van de toegestane indexering.

GE 8.	Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van het prijzenblad (spreadsheet) te wijzigen.

GE 9.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw).

GE 10.	Op de dienstverlening zijn de tarieven van toepassing zoals opgenomen in bijlage B – Prijzenblad. Alle vermelde tarieven zijn per pakket, tenzij expliciet anders aangegeven. De verschillende producten en diensten waarvoor tarieven gelden, zijn gespecificeerd in het prijzenblad.

GE 12.	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 13.	De tarieven en toeslagen voor alle diensten dienen met maximaal twee cijfers achter de komma te worden ingevuld in het prijzenblad.

GE 14.	Prijzen in het prijzenblad moeten onderling consistent zijn en in redelijke verhouding staan tot de aard en omvang van de dienst. Prijzen zijn realistisch en gebaseerd op een uitvoerbare dienstverlening. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver om een toelichting vragen indien prijzen, prijsverhoudingen of onderbouwingen afwijken van hetgeen marktconform, intern consistent of uitvoerbaar wordt geacht.

GE 15.	De Inschrijver vult het prijzenblad volledig en in overeenstemming met de instructies in. Het is niet toegestaan de gehanteerde formules te frustreren door gebruik te maken van negatieve prijzen of letters. Voor het invullen gelden de volgende bepalingen: • **Verplichte prijsonderdelen** moeten altijd met een positief tarief worden ingevuld; een nulprijs (€ 0,00) is niet toegestaan. • **Optionele prijsonderdelen** Optionele prijsonderdelen bieden Opdrachtnemer de mogelijkheid om aanvullende diensten of bezorgopties aan te bieden die geen verplicht onderdeel vormen van de dienstverlening. Opdrachtnemer vult uitsluitend de optionele onderdelen in die hij daadwerkelijk aanbiedt. Voor aangeboden optionele diensten vermeldt Opdrachtnemer een tarief. Indien de dienst zonder afzonderlijke meerkosten wordt geleverd, mag een nulprijs (€ 0,00) worden ingevuld, Optionele onderdelen die niet worden ingevuld of worden aangeduid met “niet aangeboden” of “nvt” worden geacht geen onderdeel uit te maken van de dienstverlening binnen de Raamovereenkomst. Prijzen van optionele bezorgopties tellen niet mee in de berekening van de fictieve inschrijfsom. Deze tarieven moeten marktconform zijn en voldoen aan het uitgangspunt van GE 14: zij moeten intern in verhouding staan tot de overige tarieven in het prijzenblad en mogen niet buitensporig hoog zijn in relatie tot de aard en omvang van de dienst. De Aanbestedende dienst kan hiervoor een toelichting verlangen en kan een optioneel tarief als onredelijk aanmerken wanneer dit onvoldoende is onderbouwd of niet uitvoerbaar blijkt.

JE 90. JE 90.	Als zich een noodsituatie voordoet waarin pakketten niet digitaal kunnen worden voorgemeld (bijvoorbeeld door uitval van de bestelomgeving), verwerkt Opdrachtnemer de pakketten zonder toeslag voor handmatige verrijking. De reguliere tarieven blijven van toepassing. Bij voortduring van de noodsituatie langer dan twee aansluitende werkdagen treden Opdrachtnemer en Categoriemanagement Logistiek in overleg over eventuele kostencompensatie.

UE 91.	Kosten die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit de implementatieperiode zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en mogen niet separaat worden doorbelast.

	De implementatie vindt plaats op basis van een uniforme en standaard inrichting van de dienstverlening. Afwijkingen of maatwerk zijn niet voorzien en mogen niet afzonderlijk in rekening worden gebracht.

5.2 Indexering

UE 92.	De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari worden aangepast op basis van de meest recente kostenontwikkeling zoals opgenomen in het Panteia-rapport "Kostenontwikkelingen in het wegvervoer", paragraaf "Fijnmazige distributie exclusief brandstof", Rij: Collogoed, exclusief brandstof **Uitgangspunten:** • Tariefaanpassing vindt eenmaal per jaar plaats per 1 januari en kent geen tussentijdse correcties. • De eerste indexering kan worden aangevraagd na afloop van het eerste contractjaar. • De indexatie wordt rechtstreeks gebaseerd op het in het meest recente Panteia-rapport gepubliceerde percentage voor "Fijnmazige distributie exclusief brandstof". **Procedure:** • Opdrachtnemer dient uiterlijk zes weken vóór 1 januari een gemotiveerd verzoek tot indexatie in onder verwijzing naar het betreffende Panteia-rapport. • Nieuwe tarieven treden in werking na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Beperkingen.

5.3 Facturatie (elektronisch bestellen en factureren (EBF))

UE 93.	Opdrachtnemer factureert afzonderlijk per Deelnemende organisatie. Iedere factuur betreft een maandelijkse verzamelfactuur achteraf en bevat uitsluitend de zendingen en opdrachten van die dienst. Iedere organisatie ontvangt een eigen factuur met de correcte referentie. *Voor de Raad voor de rechtspraak geldt een afwijkende facturatie-inrichting, die tijdens de implementatiefase in overleg met de Raad voor rechtspraak nader wordt afgestemd. Daarnaast kunnen er ook andere Deelnemende organisaties zijn die een aangepast facturatieproces vereisen. Opdrachtnemer faciliteert dit in overleg met de betreffende Deelnemende organisatie en Opdrachtgever.*

UE 94.	Iedere factuur is volledig herleidbaar tot de onderliggende zendingen en opdrachten. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen na afloop van de factuurmaand digitaal alle orderregels beschikbaar waarop de factuur is gebaseerd. Deze informatie is geschikt voor controle, analyse en archivering.

UE 95.	Opdrachtnemer voldoet aan de e-facturatieverplichtingen van de Rijksoverheid zoals gepubliceerd op helpdesk-efactureren.nl, en factureert via het Peppol-netwerk of via het leverancierssportaal. Als de Deelnemende organisatie gebruikmaakt van een ander geautoriseerd kanaal, zoals Digipoort, sluit Opdrachtnemer hierop aan.

UE 96.	Op iedere factuur wordt het inkooporder nummer vermeld, inclusief de juiste orderregel. Als dit ontbreekt, wordt de factuur geweigerd en niet in behandeling genomen.

UE 97.	Opdrachtnemer factureert in overeenstemming met de vereisten van de **Basisfactuur Rijk**, inclusief alle verplichte velden zoals factuurnummer, ordernummer, OIN-nummer en btw-specificatie.

JE 98.	Tijdens de implementatiefase stemt Opdrachtnemer met iedere Deelnemende organisatie het facturatieproces af, inclusief de gewenste indeling van factuurgegevens, wijze van aanlevering en controlevoorzieningen om prestatie te kunnen verklaren.

JE 99.	Opdrachtnemer verleent op verzoek medewerking aan steekproeven door of namens Opdrachtgever, gericht op controle van de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de facturatie

E 100.	Opdrachtnemer hanteert één uniform facturatieproces op basis van e facturatie voor alle Deelnemende organisaties. Variaties in de invulling van factuurvelden per organisatie zijn toegestaan, maar deze passen binnen het standaardproces. Afwijkende processen, formaten of maatwerkoplossingen per organisatie zijn niet toegestaan.

5.4 Aanvullende verzekering pakket

JE 101.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om zendingen aanvullend te verzekeren, waarbij een hogere aansprakelijkheid geldt dan de standaard aansprakelijkheid zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.

6. Data en monitoring

6.1 Data

E 102.	De Opdrachtnemer levert betrouwbare, volledige en correcte data aan over de uitvoering van de dienstverlening. De Opdrachtnemer werkt actief mee aan het verbeteren van de datakwaliteit van de Opdrachtgever en de Deelnemende organisaties. Dit betekent onder meer dat gegevens op een consistente manier worden aangeleverd en dat signalen over onvolkomenheden tijdig worden gemeld.

JE 103.	Als de datastructuur of database van de Opdrachtnemer wijzigt, blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar en bruikbaar houden van alle historische gegevens. Het moet altijd mogelijk blijven om analyses te maken over meerdere perioden. De Opdrachtnemer voorkomt dataverlies en zorgt dat gegevens uit verschillende momenten goed met elkaar te vergelijken blijven.

6.2 Managementinformatie en rapportage

E 104.	De Opdrachtnemer zorgt voor een informatiesysteem waarin alle gegevens over de uitgevoerde dienstverlening zijn vastgelegd. Dit systeem dient als bron voor de rapportages. De gegevens in het systeem zijn actueel, volledig en betrouwbaar. De informatie sluit aan op de afspraken in het contract, de inhoud van de facturen en de werkelijk geleverde prestaties.

E 105.	De Opdrachtnemer levert elke maand en elk kwartaal een rapportage aan. De maandrapportage wordt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het einde van de maand digitaal beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. De kwartaalrapportage wordt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het einde van het kwartaal digitaal beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. Na ontvangst bespreekt de Opdrachtgever de inhoud van de rapportage met de Opdrachtnemer. Als beide partijen akkoord zijn, wordt de rapportage als vastgesteld beschouwd. Als er fouten in de rapportage staan, verbetert de Opdrachtnemer deze binnen tien (10) werkdagen na melding door de Opdrachtgever.

E 106.	Elke rapportage bevat in ieder geval de volgende onderdelen: • een overzicht van de geleverde diensten (zoals aantal zendingen, type dienst, tijden en locaties, omzet); • afwijkingen van gemaakte afspraken (zoals te late leveringen); • een toelichting bij de factuur, waarin wordt uitgelegd welke diensten zijn gefactureerd; • bijzonderheden of opvallende zaken die kunnen helpen om de dienstverlening te verbeteren. De Opdrachtgever kan aanvullende gegevens vragen, afgestemd op de rapportagebehoefte. De Opdrachtnemer past de rapportage daarop aan

E 107.	De Opdrachtnemer biedt een digitaal platform aan waar de rapportages worden geplaatst. In dit platform kan de Opdrachtgever en Deelnemende organisaties de gegevens bekijken en downloaden. De rapportages moeten beschikbaar zijn in een bewerkbaar formaat, zoals Excel.

6.3 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vormen een kerninstrument binnen het contractmanagement voor binnenlandse Pakketdiensten. Zij geven Opdrachtgever structureel inzicht in de prestaties van Opdrachtnemer en ondersteunen het sturen op kwaliteit, betrouwbaarheid en maatschappelijke waarde.

De KPI's zijn uitgewerkt in bijlage 2 Kritische Prestatie Indicatoren en zijn afgeleid van drie Kritische Succesfactoren (KSF's):

- Tijdige en betrouwbare levering; Overkomstduur, Overkomstzekerheid, Ketenregie
- Toegankelijke en klantgerichte dienstverlening; Klachtenratio, Klantenservicebereikbaarheid
- Duurzame en sociaal verantwoorde uitvoering; schone last mile, Realisatie Social Return (SROI)

Deze factoren weerspiegelen de strategische doelstellingen van de Rijksoverheid en vormen het toetsingskader voor de prestatiebeoordeling. Door per succesfactor meetbare KPI's te hanteren, wordt geborgd dat Opdrachtnemer niet alleen de afgesproken dienst levert, maar ook bijdraagt aan continue verbetering en waardecreatie binnen de Raamovereenkomst.

Ter ondersteuning van de uitvoering en voortgang van de KPI's zijn in dit hoofdstuk enkele aanvullende eisen opgenomen die de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bevorderen en bijdragen aan een transparante en constructieve contractuitvoering.

JE 108.	Opdrachtnemer committeert zich aan het behalen van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), zoals opgenomen in bijlage 2 – Kritische Prestatie Indicatoren. De prestaties worden per kwartaal beoordeeld op totaalniveau over alle Deelnemende organisaties gezamenlijk. Als blijkt dat een KPI onder de afgesproken norm presteert, past Opdrachtgever een malus toe. Deze malus wordt één keer per kwartaal toegepast en berekend over het totale gefactureerde bedrag van dat kwartaal. De hoogte van de malus is afhankelijk van de mate van afwijking en volgt de staffel zoals opgenomen in bijlage 2. Bij de beoordeling van de KPI's worden dubbeltellingen voorkomen. Zendingen die als vermist worden aangemerkt, worden niet meegenomen in de beoordeling van de overkomstduur.

E 109.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren jaarlijks de werking van de overeengekomen KPI's. KPI's kunnen operationeel worden geoptimaliseerd, voor zover dit geen wijziging vormt van de aard of strekking van de Raamovereenkomst

JE 110.	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 organisaties waarin voor hen de relevante informatie inzichtelijk is. Hierover worden tijdens de implementatie afspraken gemaakt.

JE 111.	Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van het overleg op tactisch en strategisch niveau aan het eind van elk kwartaal binnen tien (10) werkdagen de KPI-rapportage.