

Programma van Eisen – perceel 1 reguliere postverzending

1 Inleiding

Inschrijver dient voor perceel 1 te voldoen aan de eisen als opgenomen in onderstaand Programma van eisen. Dit Programma van eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst voor perceel 1. Inschrijver dient kennis te nemen van elke afzonderlijke eis en middels ondertekening verklaart Inschrijver aan elke afzonderlijke eis te voldoen. Indien inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Het Programma van Eisen voor perceel 1 is Bijlage 2A van de Aanbestedingsleidraad.

2 Eisen

Nummer	Onderwerp	Eis
E2.1	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan alle toepasselijke Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Postwet 2009, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
E2.2	Beveiliging	Opdrachtnemer heeft de plicht het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging en het transport van poststukken adequaat te beveiligen. Inclusief eventuele retourzendingen. Hierbij dient als minimum gehanteerd te worden dat post in geen geval onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg mag worden achtergelaten. De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraak, brand en andere calamiteiten.
E2.3	Vertrouwelijkheid	Bij een datalek — waaronder mede begrepen het verloren gaan of kwijtraken van een poststuk dat persoonsgegevens bevat — handelt Opdrachtnemer conform het bepaalde in artikel 13.3 van de Raamovereenkomst. Meldingen worden gedaan bij de Servicedesk van Opdrachtgever via telefoonnummer 0346-254666 of servicedesk@stichtsevecht.nl .
E2.4	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie die op werkdagen te bereiken is tussen 07.30 uur – 17.30 uur, waar per e-mail en telefoon vragen kunnen worden gesteld, klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en afhandeling van de klachten wordt zorg gedragen. Opdrachtnemer bevestigt per omgaande ontvangen e-mails van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert een maximale responsetijd van 1 werkdag voor het beantwoorden van de vraag.
E2.5	Haalservice	De dagelijkse post wordt opgehaald op locatie bij Opdrachtgever binnen een tijdvenster van 30 minuten, te weten tussen 16:30 uur en 17:00 uur, op het adres Endelhovenlaan 1 te Maarssen. Incidenteel kan dit tijdstip in onderling overleg worden vervoegd bij vroegtijdige sluiting van de locatie. Wijzigingen in het tijdvenster op verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd zijn geregeld in artikel 4.6 van de Raamovereenkomst.
E2.6	Frankeren	De Opdrachtgever maakt geen gebruik van een frankeermachine.
E2.7	Enveloppen	De huidige voorraad enveloppen van de Opdrachtgever zijn standaard voorzien van 'Post NL Port Betaald'. Nadat deze voorraad op is, zal in overleg met Opdrachtnemer de opdruk bepaald worden (indien nodig). Opdrachtnemer garandeert dat dat Opdrachtgever het huidige drukwerk kan blijven gebruiken.
E2.8	Sorteren	De post wordt gesorteerd aangeleverd en vooraf aangemeld.
E2.9	Servicekader	De dagelijkse post wordt volgens het 'standaard' en 'vast' servicekader aangeboden. Opdrachtnemer biedt daarnaast de mogelijkheid om in incidentele gevallen post aan te bieden binnen het 24-uurs servicekader. Opdrachtgever kondigt een dergelijke spoedzending uiterlijk aan bij

Programma van Eisen

		<p>aanbieding aan de haalservice. Direct mail kan naast 'standaard' en 'vast' ook 'flexibel' aangeboden worden.</p> <p>Wijzigingen in de overeengekomen servicekaders als gevolg van aanpassingen in de Postwet 2009, het Postbesluit of de door de ACM vastgestelde kwaliteitsnormen worden behandeld conform het bepaalde in artikel 4.4 van de Raamovereenkomst.</p>
E2.10	Bezorging	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige, volledige en onbeschadigde bezorging op het juiste adres van de te bezorgen post.
E2.11	Bezorgdagen	Zondag en feestdagen zijn niet toegestaan als bezorgdag.
E2.12	Aangetekende post	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de verzender bij aangetekende post een bewijs van aflevering (handtekening van ontvangst) krijgt. Voorkeur gaat uit naar digitaal.
E2.13	Internationale aangetekende post	Aangetekende poststukken met een bestemming in het buitenland worden bezorgd binnen de door de ontvangende postdienst of internationale postvereniging (UPU) gehanteerde standaard bezorgtermijn voor het desbetreffende land.
E2.14	Pakketten	Een pakket wordt aangeboden op het afleveradres. Indien bezorging niet mogelijk is, wordt het pakket afgegeven bij een lokaal servicepunt en wordt een bericht achtergelaten bij de geadresseerde. Wanneer een pakket na twee weken niet is afgehaald bij het servicepunt, wordt het met een duidelijke omschrijving van de reden retour gezonden aan afzender.
E2.15	Bezorgkwaliteit	Opdrachtnemer dient jaarlijks door middel van een onafhankelijke en objectieve steekproef aan te tonen dat binnen een gekozen maand de eisen voor overkomstduur en overkomstzekerheid van de poststukken, zoals opgenomen in de Postwet, behaald zijn. De kwaliteitsmeting wordt op kosten van de Opdrachtnemer uitgevoerd. Wanneer de meting niet aan de eisen voldoet, zal er vanuit de Opdrachtnemer een verbeterplan opgesteld worden om hier bij een hermeting wel aan te voldoen.
E2.16	Retourzendingen	Retourzendingen dienen te worden uitgevoerd. Een poststuk dient fysiek retour gezonden te worden, bijbehorende kosten worden opgenomen in het prijzenblad.
E2.17	Beschadigde post	Post die door Opdrachtnemer is beschadigd, wordt uiterlijk de eerstvolgende werkdag retour gezonden aan Opdrachtgever.
E2.18	Afwijkende dienstverlening	Aanpassingen in de dienstverlening door Opdrachtnemer als gevolg van feestdagen of andere voorziene omstandigheden worden minimaal één week vooraf schriftelijk gecommuniceerd te worden. Bij calamiteiten dient er contact opgenomen te worden met onze Servicedesk via 0346-254666
E2.19	Feestdagen en brugdagen	Op de nationaal erkende feestdagen en eventuele (aan te wijzen) bijzondere dagen is de locatie van de Opdrachtgever gesloten. Opdrachtgever communiceert deze dagen tijdig aan Opdrachtnemer, zodat de uitvoering van de opdracht hierop kan worden afgestemd.
E2.20	Bezorging bij gesloten kantoor	Indien post aangeboden wordt wanneer het Opdrachtgeverkantoor gesloten is, biedt Opdrachtnemer deze post de eerstvolgende werkdag opnieuw aan op het kantooradres. Afgifte op een servicepunt is in dit geval niet toegestaan.
E2.21	Dekking	Opdrachtnemer garandeert landelijke dekking voor binnenlandse postbezorging en wereldwijde dekking voor internationale verzending. Ongeacht of dit via een eigen netwerk of via gebruik making van het netwerk van derden wordt gerealiseerd.
E2.22	Hulpmiddelen	Hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening - waaronder bakken, elastieken, formulieren, kratten, postzakken, stickers, verrijdbare transportmiddelen, zakken en andere benodigdheden - worden kosteloos en tijdig aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid tot het digitaal bestellen van hulpmiddelen. In incidentele situaties dat de hulpmiddelen niet voldoende voorradig zijn (bijv. postzak) is de Opdrachtgever vrij om een andere oplossing te gebruiken om de post aan te bieden zodat de post toch die dag mee kan.

Programma van Eisen

E2.23	Personeel	Opdrachtnemer garandeert dat de opdracht wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers en die vertrouwelijk omgaan met de ontvangen informatie van de Opdrachtgever. Gekwalificeerde medewerkers dat wil zeggen medewerkers die kennis en ervaring hebben van de dienstverlening post, waarop deze aanbesteding betrekking heeft.
E2.24	Huisregels en legitimatie	Medewerkers van opdrachtnemer dienen zich aan de huisregels die gelden op de locatie van de Opdrachtgever te houden en zijn bij het betreden van de locatie in het bezit van een geldig legitimatiebewijs en zijn herkenbaar aan de kleding.
E2.25	Taalvaardigheid	Medewerkers die vanuit hun functie direct communiceren met de Opdrachtgever over de uitvoering van de overeenkomst – zoals accountmanager en medewerkers klantenservice - beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Dit is niet noodzakelijk voor overige medewerkers, zoals postbezorgers en/of chauffeurs.
E2.26	Klantgegevens en portaal	Opdrachtgever kan digitaal inzien in haar klantgegevens, waaronder orders, facturatie, afnamegegevens en rapportages, via een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld portaal. Indien een portaal niet beschikbaar is, verstrekt Opdrachtnemer deze gegevens op verzoek binnen vijf werkdagen.
E2.27	Contactpersoon	Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager aan als primair aanspreekpunt voor Opdrachtgever, alsmede een vaste contactpersoon voor de dagelijkse uitvoering. Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerde escalatieprocedure waarmee Opdrachtgever bij klachten, geschillen of calamiteiten kan opschalen naar een hoger beslissingsniveau binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Per niveau is een vast contactpersoon benoemd met bijbehorende bereikbaarheidsafspraken.
E2.28	Overlegstructuur	Minimaal één keer per half jaar zal een operationeel overleg plaatsvinden over de wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Het initiatief voor het maken van de afspraak ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt na ieder overleg voor vastlegging van de gemaakte afspraken in een bezoekrapportage welke de contractmanager van de Opdrachtgever ontvangt.
E2.29	Managementrapportage (algemeen)	Opdrachtnemer stelt periodieke managementrapportages op op basis van vastgestelde kritieke prestatie-indicatoren over bezorg- en bestelkwaliteit. De inhoud en frequentie zijn vastgelegd in eis E2.30.
E2.30	Managementrapportage (inhoud)	Opdrachtnemer levert uiterlijk binnen 15 werkdagen na afloop van ieder half jaar een managementrapportage aan bij Opdrachtgever. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie: <ul style="list-style-type: none"> • totaal gefactureerde kosten uitgesplitst naar productgroep en afnemer; • aantal poststukken uitgesplitst naar productgroep; • alle aantallen per maand; • de cijfers van afgelopen periode ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder; • cumulatieve cijfers. • de kritieke prestatie indicatoren (KPI) over bezorgkwaliteit; • overige niet/wel behaalde kwalitatieve en kwantitatieve dienstverleningsnormen/eisen en prestatieafspraken. <p>Opdrachtnemer levert bij het niet halen van de kwalitatieve en/of kwantitatieve normen een plan van aanpak op om tot verbetering / herstel over te gaan. De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de Opdrachtgever gestuurd. De 4e kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage. Bovengenoemde rapportage gegevens dienen aan de contractmanager van de Opdrachtgever digitaal te worden verzonden.</p>

Programma van Eisen

E2.31	Klachtenprocedure	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, waar alle medewerkers die voor de Opdrachtgever worden ingezet, bekend mee zijn en naar handelen. Klachten van de Opdrachtgever dienen in beginsel binnen 24 uur te worden opgelost. Indien het niet mogelijk is een klacht binnen 24 uur op te lossen, dient Opdrachtnemer aan te geven of het probleem kan worden opgelost en zo ja, hoe het probleem zal worden opgelost en de verwachting van de termijn. De Opdrachtnemer communiceert pro actief rondom de klacht.
E2.32	Prijzen	<p>Alle opgegeven prijzen (inclusief de uurtarieven) dienen "all-in" te zijn en netto prijzen excl. btw. "All-in" dat wil zeggen bevat alle kosten die nodig zijn voor het realiseren van de gevraagde dienstlevering, waaronder kosten voor overleg en rapportage, cao-, administratie-, voorrij- reis-, parkeer-, investerings-, machines-, opleidings-, wervings- en selectie-, vervangings-, transport-, verpakkings- en verwijderingskosten, inzet verbruik middelen en machines, verzekeringspremies, belastingen en alle eventuele overige bijkomende kosten.</p> <p>Voor diensten, producten of poststukken die niet expliciet in dit prijzenblad zijn opgenomen, waaronder maar niet beperkt tot de verzending van poststukken naar het buitenland, gelden de op het moment van verzending of uitvoering actuele tarieven van opdrachtnemer, zoals gepubliceerd in het op dat moment geldende tarievenoverzicht van opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt dit tarievenoverzicht op verzoek beschikbaar aan opdrachtgever en zorgt ervoor dat het tarievenoverzicht te allen tijde actueel en raadpleegbaar is. Er worden geen andere kosten in rekening gebracht dan de tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad dan wel het geldende tarievenoverzicht van opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt geen tarieven in rekening die niet herleidbaar zijn tot het prijzenblad of het tarievenoverzicht.</p>
E2.33	Wijzigingen	Wijzigingen in het volume, gewicht en/of de oplage gedurende de looptijd van de overeenkomst hebben geen invloed op de overeengekomen kortingen op de tarieven.

Middels ondertekening verklaart Inschrijver aan elke eis, zoals benoemd in dit Programma van Eisen te voldoen.

Naam Opdrachtnemer:

Naam tekeningsbevoegde:

Functie tekeningsbevoegde:

Handtekening

Datum