Bijlage B – Programma van eisen

De in dit Programma van Eisen opgenomen eisen betreffen minimumeisen waaraan de inschrijving volledig moet voldoen. Indien een inschrijving niet voldoet aan één of meer van deze minimumeisen, is de inschrijving ongeldig en komt deze niet in aanmerking voor verdere beoordeling en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Algemeen	
Eis 1	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan alle toepasselijke wet- en regelgeving die relevant is voor de uitvoering van de Opdracht. Hieronder vallen in ieder geval: • de Arbeidsomstandighedenwet; • de Arbeidstijdenwet; • de Postwet 2009; • het Postbesluit 2009; • de Postregeling 2009; • overige toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van postdienstverlening. Als deze wet- en regelgeving tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigt of wordt vervangen, voldoet Opdrachtnemer vanaf het moment van inwerkingtreding aan de gewijzigde of vervangende wet- en regelgeving.
Eis 2	Opdrachtnemer informeert ons tijdig over wijzigingen in wet- en regelgeving of andere ontwikkelingen die gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst.
Eis 3	Opdrachtnemer verzorgt het collecteren, distribueren en bezorgen van partijenpost en losse post van BVO NL in heel Nederland, volgens de eisen en termijnen uit dit Programma van Eisen.
Eis 4	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de Dienstverlening en zorgt ervoor dat de afgesproken dienstverlening ook bij personeelsuitval, storingen, piekbelasting en andere voorzienbare verstoringen wordt uitgevoerd binnen de afgesproken termijnen.
Collectie	
Eis 5	Opdrachtnemer accepteert en verwerkt de binnen de Opdracht voorkomende aanlever en frankeervormen. Hieronder vallen in ieder geval post met Port Betaald, post met pakketzegels en aangetekende post.
Eis 6	Opdrachtnemer haalt iedere Werkdag de aangemelde poststukken uiterlijk om 20.30 uur op bij de door ons gecontracteerde leverancier voor print en couverteerwerkzaamheden. Deze leverancier meldt de poststukken vooraf bij Opdrachtnemer aan.
Eis 7	Opdrachtnemer stelt op aanvraag postzakken en/of postbakken beschikbaar voor het verzamelen en aanbieden van poststukken op onze kantoorlocaties.
Eis 8	Opdrachtnemer haalt op aanvraag poststukken op bij onze kantoorlocaties op dezelfde Werkdag of uiterlijk op de eerstvolgende Werkdag na de aanvraag.
Eis 9	Opdrachtnemer biedt op aanvraag een spoedservice waarmee Partijenpost en Losse post uiterlijk op de eerstvolgende Werkdag na collectie op een adres in Nederland wordt bezorgd.

Verwerking	
Eis 10	Opdrachtnemer accepteert en verwerkt zowel gesorteerde als ongesorteerde post.
Eis 11	Opdrachtnemer maakt het mogelijk om specifieke poststukken of poststromen met een apart kenmerk aan te melden en deze gescheiden van de reguliere Partijenpost te verwerken.
Eis 12	Opdrachtnemer biedt voor aangetekende post en pakketten Track & Trace waarmee wij de status van het poststuk kunnen volgen vanaf de verwerking tot en met de bezorging.
Eis 13	Opdrachtnemer biedt inzicht in de verwerking en voortgang van reguliere brievenpost.
Eis 14	Opdrachtnemer werkt gedurende de Overeenkomst met ons en onze print- en couverteerleverancier samen aan het onderzoeken van individuele statusinformatie voor reguliere gecodeerde partijenpost, vanaf aanbieding aan Opdrachtnemer tot het verlaten van het distributiecentrum. Deze functionaliteit hoeft bij aanvang van de dienstverlening niet beschikbaar te zijn. Voor eventuele invoering maken partijen vooraf schriftelijke afspraken over de functionele en technische specificaties, volumes, statussen, noodzakelijke gegevens, bewaartermijnen, verantwoordelijkheden, planning en eventuele kosten. Een aantoonbaar werkende gelijkwaardige methode is toegestaan. Een digitaal adresbestand is niet op voorhand vereist. Wij zorgen samen met onze print- en couverteerleverancier voor unieke codes en tijdige, technisch leesbare aanlevering volgens de overeengekomen specificaties. Afwijkingen in deze aanlevering worden niet aan Opdrachtnemer toegerekend, voor zover de gevolgen daarvan niet door Opdrachtnemer zijn veroorzaakt. Opdrachtnemer meldt deze afwijkingen tijdig en werkt mee aan een oplossing. De bestaande verplichtingen voor statusinformatie bij producten met Track & Trace blijven gelden.
Eis 15	Opdrachtnemer verzorgt op aanvraag de collectie en bezorging van pakketten met een gewicht tot en met 30 kilogram binnen Nederland.
Distributie	
Eis 16	Opdrachtnemer bezorgt ten minste 90% van de poststukken binnen het overeengekomen bezorgkader (zie Eis 23). *Toelichting* De tijdigheid wordt vastgesteld vanaf het moment waarop de poststukken namens opdrachtgever voor postvervoer worden aangeboden tot en met het moment waarop het poststuk op het adres van de geadresseerde is bezorgd, conform de overeengekomen bezorgdag. De tijdigheid wordt maandelijks extern gemeten door een onafhankelijke meetpartij. De kosten voor deze meting komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer De meetresultaten worden per maand vastgesteld. Zie bijlage I voor het KPI-overzicht.

<table>
<tr><td>Eis 17</td><td>Opdrachtnemer spant zich in om poststukken correct bij de juiste geadresseerde te bezorgen, met een streefpercentage van minimaal 99,5%. Onder niet correct bezorgde poststukken verstaan wij verloren of verkeerd bezorgde poststukken.

Toelichting
Wij beoordelen de bezorgprestatie volgens de meetmethode in Bijlage I. Daarbij betrekken wij ook de door ons geregistreerde en gegrond verklaarde klachten over verloren of verkeerd bezorgde poststukken. Hetzelfde poststuk wordt niet meerdere keren als afwijking meegeteld.

Een individuele bezorgregistratie is niet vereist. Het ontbreken daarvan geldt niet als bewijs dat een poststuk verloren of verkeerd bezorgd is.

Het enkele niet behalen van het streefpercentage vormt geen tekortkoming of zelfstandige grond voor betalingsopschorting als Opdrachtnemer aantoonbaar aan de overeengekomen inspanningsverplichting heeft voldaan. Afwijkingen worden besproken en waar nodig opgevolgd volgens de verbeter- en herstelprocedure in Bijlage I en de Raamovereenkomst.</td></tr>
<tr><td>Eis 18</td><td>Opdrachtnemer bezorgt poststukken op het adres dat door ons op het poststuk is vermeld en voorkomt dat poststukken op een ander adres worden bezorgd.</td></tr>
<tr><td>Eis 19</td><td>Als Opdrachtnemer voor de bezorging gebruikmaakt van Onderaannemers, informeert Opdrachtnemer ons hierover en verstrekt hij op verzoek een overzicht van de ingezette Onderaannemers.</td></tr>
<tr><td>Eis 20</td><td>Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de Dienstverlening door Onderaannemers en voor het voldoen aan de eisen en KPI's uit de Overeenkomst.</td></tr>
<tr><td>Eis 21</td><td>Opdrachtnemer bezorgt poststukken op alle reguliere bezorgadressen en briefadressen in Nederland.</td></tr>
<tr><td>Eis 22</td><td>Opdrachtnemer bezorgt aangetekende en verzekerde brieven uiterlijk op de eerstvolgende Werkdag na collectie.</td></tr>
<tr><td>Eis 23</td><td>Opdrachtnemer zorgt voor het ophalen en verzenden van poststukken in de volgende categorieën, waarbij er de mogelijkheid bestaat tussen diverse categorieën bezorgkaders:

<table>
<tr><th>Dienst</th><th></th><th>Kenmerken</th><th>Gewicht</th><th>Bezorgkader</th><th>Aangemeld door</th></tr>
<tr><td>Losse Brievenbus-poststukken</td><td>Losse, verzendklare poststukken die door de brievenbus van de ontvanger passen</td><td>Minimum-formaat: 140 x 90 mm
-
Maximum formaat: 380 x 265 x 32 mm</td><td>0 – 2000 gram</td><td>1. Binnen 72 uur binnen bezorgdagen

2. Vaste bezorgdag uiterlijk binnen 4 werkdagen bezorgd

3. Binnen 24 uur op bezorgdagen (prioriteitenpost)</td><td>Incidenteel vanuit de onze kantoorlocaties organisatie</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	Partijenpost	Meerdere verzendklare poststukken die gelijktijdig en onder dezelfde voorwaarden worden aangeboden, vanaf 250 stuks. De poststukken kunnen van gelijk of verschillend formaat zijn	Minimumformaat: 140 x 90 mm - Maximum formaat: 380 x 265 x 32 mm	0 – 2000 gram	1. Binnen 72 uur binnen bezorgdagen 2. Vaste bezorgdag uiterlijk binnen 4 werkdagen bezorgd 3. Binnen 24 uur op bezorgdagen (prioriteitenpost)	Voornamelijk via de print en couverteer-partij en incidenteel vanuit onze kantoor-locaties
	Aangetekende en verzekerde post	Poststukken waarvoor registratie en bewijs van bezorging vereist zijn		0 – 2000 gram	Binnen 24 uur op bezorgdagen	Vanuit onze kantoorlocaties
	Pakketten	Zendingen die vanwege formaat of gewicht niet als brievenbuspost kunnen worden aangeboden		Tot en met 30 kg	24 uurs bezorging of de vooraf afgestemde bezorgdatum	Op aanvraag vanuit onze kantoorlocaties

Eis 24	Opdrachtnemer stemt vooraf met ons af welke hulpmiddelen nodig zijn voor het aanbieden, ophalen, verwerken en vervoeren van de poststukken. Onder hulpmiddelen verstaan wij bijvoorbeeld postbakken, postzakken, rolcontainers, labels en andere middelen die nodig zijn voor een goede uitvoering van de Dienstverlening. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de afgesproken hulpmiddelen tijdig en in voldoende aantallen beschikbaar zijn.
Eis 25	Opdrachtnemer stelt alle hulpmiddelen die nodig zijn voor de collectie, verwerking en het transport van poststukken zonder extra kosten aan ons ter beschikking. Hieronder vallen in ieder geval postbakken, postzakken, karren, stickers en benodigde formulieren. Alle kosten voor het leveren, ophalen, vervangen en gebruiken van deze hulpmiddelen zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven.
Retourpost	
Eis 26	Opdrachtnemer ondersteunt fysieke retourverwerking, digitale retourverwerking en een combinatie van beide vormen. Wij bepalen per poststroom welke vorm van retourverwerking wordt toegepast.
Eis 27	Opdrachtnemer levert fysieke retourpost aan op een door ons aangewezen adres, mits het retouradres een postbusadres is en deze is gekoppeld aan een brengservice. De retourreden, indien bekend, die bij de bezorging is vastgesteld, blijft zichtbaar op het fysieke poststuk.

Eis 28	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om retourinformatie digitaal aan ons beschikbaar te stellen. Wij kunnen deze mogelijkheid gedurende de looptijd van de Overeenkomst per poststroom invoeren.
Eis 29	Opdrachtnemer verstrekt, bij digitale retourverwerking, minimaal informatie waarmee kan worden vastgesteld welk poststuk retour is gekomen.
Eis 30	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om aanvullende retourinformatie, waaronder de geregistreerde retourreden, digitaal beschikbaar te stellen.
Eis 31	Opdrachtnemer vernietigt fysieke retourpost uitsluitend na onze voorafgaande toestemming en volgens de overeengekomen eisen voor informatiebeveiliging en privacy zoals opgenomen in Eis 43 tot en met Eis 60 van dit Programma van Eisen.
Eis 32	Opdrachtnemer stelt, indien wij gebruikmaken van digitale retourverwerking, de retourinformatie digitaal, veilig en machine leesbaar aan ons beschikbaar. De wijze van gegevensuitwisseling stemmen wij tijdens de implementatie met Opdrachtnemer af.
Eis 33	Opdrachtnemer verstrekt per digitaal verwerkt retourstuk minimaal: • het door ons bij de verzending meegegeven unieke kenmerk van het poststuk; • de beschikbare adresgegevens; • de geregistreerde retourreden.
Eis 34	Opdrachtnemer kan het door ons aan een poststuk gekoppelde unieke kenmerk uitlezen, verwerken en gebruiken voor de digitale retourverwerking.
Eis 35	Indien wij voor een poststroom hebben bepaald dat fysieke retourstukken na digitale verwerking mogen worden vernietigd, vernietigt Opdrachtnemer deze poststukken pas nadat de retourinformatie succesvol aan ons beschikbaar is gesteld.
Eis 36	Opdrachtnemer vernietigt fysieke retourstukken volgens een aantoonbaar veilig vernietigingsproces en verstrekt ons op verzoek informatie waaruit blijkt dat de vernietiging volgens dit proces heeft plaatsgevonden.
Digitale dienstverlening	
Eis 37	Opdrachtnemer stelt een digitaal portaal beschikbaar voor het aanmelden van poststukken en het aanvragen van diensten.
Eis 38	Opdrachtnemer biedt ons dagelijks inzicht in de door de opdrachtnemer verwerkte postvolumes. Het dagelijks inzicht dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • het aantal aangeleverde poststukken; • het aantal verwerkte poststukken; • indien van toepassing, een uitsplitsing naar de overeengekomen poststromen en bezorgtermijnen. De gegevens dienen uiterlijk de eerstvolgende werkdag beschikbaar te zijn en op een voor de opdrachtgever toegankelijke wijze te worden verstrekt. De opdrachtnemer dient de geregistreerde gegevens gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar te houden, zodat de opdrachtgever deze kan raadplegen en de gerealiseerde volumes en prestaties kan monitoren.

Eis 39	Opdrachtnemer stelt statusinformatie over de Dienstverlening digitaal beschikbaar via een portaal, API en/of een andere geautomatiseerde gegevensuitwisseling.
Eis 40	Opdrachtnemer stelt uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst een werkinstructie beschikbaar voor het gebruik van het digitale portaal en de bijbehorende administratieve en logistieke processen.
Eis 41	Het digitale portaal is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar, met uitzondering van vooraf aangekondigd onderhoud en onvoorziene storingen.
Eis 42	Opdrachtnemer beveiligt het digitale portaal en de daarin verwerkte gegevens volgens de eisen voor informatiebeveiliging en privacy uit de aanbestedingsstukken.
Informatieveiligheid	
Eis 43	Opdrachtnemer heeft een gedocumenteerd informatiebeveiligingsbeleid en een persoon of functie aangewezen die verantwoordelijk is voor informatiebeveiliging.
Eis 44	Opdrachtnemer screent de eigen medewerkers die toegang hebben tot data van en/of over BVO NL. Dit omvat minimaal het overleggen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) met een relevant screeningsprofiel (bv. voor omgang met vertrouwelijke gegevens), voor zover wettelijk toegestaan, en het laten ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring.
Eis 45	Opdrachtnemer zorgt dat de eigen medewerkers, die toegang hebben tot data van en/of over BVO NL, periodiek bewustwordingstraining volgen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.
Eis 46	Opdrachtnemer heeft een proces voor het detecteren, registreren en reageren op informatiebeveiligingsincidenten.
Eis 47	Opdrachtnemer meldt, alle informatiebeveiligingsincidenten die (mogelijk) impact hebben op BVO NL of haar data, onverwijld en uiterlijk binnen de contractueel afgesproken termijn, aan BVO NL.
Eis 48	Opdrachtnemer beveiligt kantoren en datacenters, waar BVO NL data wordt verwerkt of opgeslagen, fysiek tegen ongeautoriseerde toegang.
Eis 49	Opdrachtnemer verleent medewerking aan de periodieke beoordelingen door BVO NL, zoals een Quick Scan of een leveranciersgesprek, om de naleving van de overeengekomen eisen te toetsen.
Eis 50	Opdrachtnemer heeft een gedocumenteerd ISMS met PDCA-cyclus (beleid, risicoanalyse, interne audits, managementreview), inclusief jaarlijkse risicobeoordeling specifiek voor de BVO NL-dienstverlening. Jaarlijks wordt een managementrapportage gedeeld met BVO NL waarin het bewijs geleverd wordt voor de correcte werking.
Privacy	
Eis 51	Opdrachtnemer past aantoonbaar Privacy by Design en Privacy by Default toe conform artikel 25 AVG. Persoonsgegevens worden standaard minimaal verwerkt en beveiligings- en privacy maatregelen worden reeds in ontwerp-, ontwikkel- en implementatiefase geïntegreerd.

Eis 52	Opdrachtnemer voldoet en blijft voldoen aan vigerende wetgeving waaronder maar niet uitsluitend AVG (GDPR) en faciliteert het gaan voldoen aan toekomstige toepasbare wetgeving. Indien van toepassing, ook voldoen aan Archiefwet.
Eis 53	Datalekken dienen binnen 24 uur gemeld te worden bij BVO NL wanneer persoonsgegevens van BVO NL betrokken zijn.
Eis 54	Opdrachtnemer heeft een vastgestelde procedure voor de afhandeling van een datalek en om deze te onderzoeken. Hierin zijn stakeholders vastgesteld om deze te informeren.
Eis 55	Opdrachtnemer zal de toegang en de autorisaties die zijn verleend ten behoeve van de uitvoering van de dienst(en) enkel voor dat doeleide(n) gebruiken en niet voor andere doeleinden.
Eis 56	Opdrachtnemer heeft een privacyverklaring waarin de wijze van verwerking van persoonsgegevens beschreven is, evenals hoe een betrokkenen zijn rechten uit kan oefenen. In geval van relatie verwerker-verwerkingsverantwoordelijke, werkt Leverancier actief mee bij AVG-verzoeken van betrokkenen.
Eis 57	Opdrachtnemer heeft een vastgesteld privacybeleid en heeft procedures ingericht waarbij de verantwoordelijkheid is vastgelegd. De verdeling van taken en verantwoordelijkheden hierin zijn gewaarborgd.
Eis 58	Opdrachtnemer heeft een actueel register van verwerkingsactiviteiten (verwerkingsregister).
Eis 59	Opdrachtnemer heeft een functionaris gegevensbescherming aangesteld of zal deze aanstellen (waar van toepassing).
Eis 60	Opdrachtnemer ondersteunt BVO NL actief bij de afhandeling van verzoeken van betrokkenen conform de artikelen 15 t/m 22 AVG binnen de wettelijke termijnen.
MVOI	
Eis 61	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de Opdracht lichte bedrijfsvoertuigen in die minimaal voldoen aan Euro 6 en zware bedrijfsvoertuigen die minimaal voldoen aan Euro VI. Emissievrije voertuigen zijn eveneens toegestaan. Deze minimumnormen gelden niet voor voertuigen die onderaannemers inzetten, waaronder postvervoerders die de eindbezorging verzorgen. Alle ingezette voertuigen moeten voldoen aan de wettelijke toegangsregels op de locaties waar zij worden ingezet.
Eis 62	Opdrachtnemer beperkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst de CO_2-uitstoot die ontstaat door het vervoer voor de uitvoering van de Opdracht en zet waar redelijkerwijs mogelijk emissievrije voertuigen in.
Eis 63	Opdrachtnemer rapporteert ieder jaarlijks over de CO_2-uitstoot die is toe te rekenen aan de uitvoering van de Opdracht. Hiervoor mag Opdrachtnemer gegevens van het landelijke logistieke netwerk gebruiken, met een onderbouwde verdeelsleutel die past bij onze dienstverlening. Afzonderlijke metingen per rit of poststuk zijn niet vereist. De rapportage bevat de gebruikte berekeningsmethode, uitgangspunten en gegevens, zodat de gerapporteerde CO_2-uitstoot voor ons controleerbaar is.
Eis 64	Opdrachtnemer verstrekt bij aanvang van de Overeenkomst een plan op voor het verminderen van de CO_2-uitstoot van het vervoer. Hiervoor mag Opdrachtnemer het

	landelijke duurzaamheidsplan gebruiken. Opdrachtnemer licht toe hoe de doelen en maatregelen van toepassing zijn op het logistieke netwerk waarmee onze post wordt vervoerd. Opdrachtnemer actualiseert het plan jaarlijks en rapporteert jaarlijks over de uitgevoerde maatregelen en behaalde resultaten. Dit mag op het niveau van het landelijke logistieke netwerk. Een afzonderlijk plan of berekening van de CO_2-reductie voor onze Opdracht is niet vereist.
Eis 65	Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal 2% van de gerealiseerde opdrachtwaarde aan Social Return. De concrete invulling van deze verplichting wordt bij aanvang van de Overeenkomst met ons afgestemd binnen de in de aanbestedingsstukken opgenomen kaders voor Social Return. Indien Opdrachtnemer beschikt over een geldig PSO-certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig bewijs, wordt de Social Return-verplichting als volgt verminderd: • PSO Trede 1: 10% korting op de Social Return-verplichting; • PSO Trede 2: 25% korting op de Social Return-verplichting; • PSO Trede 3: 50% korting op de Social Return-verplichting. De korting wordt berekend over de Social Return-verplichting van 2% van de gerealiseerde opdrachtwaarde. Opdrachtnemer toont aan dat gedurende de periode waarin de korting wordt toegepast aan de voorwaarden voor de betreffende korting wordt voldaan.
Overlegstructuur - Managementrapportage	
Eis 66	Opdrachtnemer neemt deel aan periodiek overleg met ons op operationeel, tactisch en, indien nodig, strategisch niveau. Wij stellen bij aanvang van de Overeenkomst in overleg met Opdrachtnemer de overlegstructuur, deelnemers en frequentie vast.
Eis 67	Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de Overeenkomst een vast aanspreekpunt en een vervanger beschikbaar. Het vaste aanspreekpunt is bevoegd om namens Opdrachtnemer afspraken te maken over de uitvoering van de Dienstverlening.
Eis 68	Opdrachtnemer levert uiterlijk één week voor ieder periodiek overleg de voorgestelde agendapunten en, indien van toepassing, de managementrapportage aan.
Eis 69	Opdrachtnemer stelt ieder kwartaal een managementrapportage beschikbaar. Deze bevat minimaal: • het aantal verzonden poststukken, inclusief een vergelijking met het voorgaande kwartaal en dezelfde periode van het voorgaande jaar; • het aantal poststukken per bezorgkader en poststroom; • de omzet en kosten per poststroom; • het aantal retour gekomen poststukken; • de resultaten van de overeengekomen KPI's, inclusief een toelichting op afwijkingen; • het aantal en type klachten en incidenten, inclusief de status en getroffen maatregelen; • een overzicht van de overige afgenomen Diensten.
Eis 70	Opdrachtnemer levert bij aanvang van de Overeenkomst een voorstel voor het format van de managementrapportage aan. Wij stellen het definitieve format in overleg met Opdrachtnemer vast.
Klachten	

Eis 71	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice die op Werkdagen minimaal tussen 08.30 en 17.00 uur telefonisch en digitaal bereikbaar is voor vragen, meldingen en Klachten over de Dienstverlening.
Eis 72	Medewerkers van de klantenservice die contact hebben met ons beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Eis 73	Opdrachtnemer bevestigt een Klacht binnen één Werkdag en handelt deze binnen twee Werkdagen af. Indien afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, informeert Opdrachtnemer ons binnen twee Werkdagen over de oorzaak, de te nemen maatregelen en de verwachte termijn van afhandeling. Zie bijlage I voor het KPI-overzicht.
Eis 74	Opdrachtnemer biedt een mogelijkheid om vermiste, vertraagde of niet correct bezorgde poststukken direct te melden. Opdrachtnemer start na ontvangst van de melding zo spoedig mogelijk een onderzoek en informeert ons over de uitkomst en eventuele maatregelen.
Eis 75	Opdrachtnemer gebruikt bij het onderzoek naar een gemeld poststuk de beschikbare statusinformatie en het unieke kenmerk van het poststuk, indien deze beschikbaar zijn.
Eis 76	Indien uit de monitoring blijkt dat de afgesproken bezorgkader of bezorgprestatie niet wordt gehaald of dreigt niet te worden gehaald, informeert Opdrachtnemer ons hierover binnen 48 uur en neemt Opdrachtnemer maatregelen om de oorzaak te onderzoeken en herhaling te voorkomen.
Eis 77	Opdrachtnemer beschikt over een afzonderlijke procedure voor het melden en afhandelen van (mogelijke) beveiligingsincidenten en datalekken. Deze meldingen worden direct via de daarvoor overeengekomen contactpersonen en meldroute aan ons doorgegeven.
Eis 78	Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal minimaal over: • het aantal ontvangen Klachten en meldingen, uitgesplitst naar categorie; • de aard en oorzaak van de Klachten en meldingen; • de gemiddelde afhandeltijd; • het aantal openstaande Klachten en meldingen; • eventuele structurele of terugkerende afwijkingen; • de getroffen verbetermaatregelen. Klachten, trends en structurele afwijkingen worden besproken tijdens het tactisch overleg.
Facturatie	
Eis 79	Opdrachtnemer verstrekt ons maandelijks één verzamelfactuur in Pdf-formaat.
Eis 80	Opdrachtnemer specificeert de verzamelfactuur minimaal naar productsoort, dienst, klantnummer en de afzonderlijk door ons aangegeven poststromen. Per onderdeel vermeldt Opdrachtnemer minimaal het aantal poststukken, het toegepaste tarief en het totaalbedrag.
Eis 81	Opdrachtnemer maakt de door ons gebruikte kenmerken voor afzonderlijke poststromen herkenbaar in de factuurspecificatie.
Implementatie	
Eis 82	Opdrachtnemer stelt uiterlijk drie weken na de definitieve gunning een implementatieplan op en stemt dit met ons af. Het implementatieplan bevat minimaal: • de planning en fasering van de implementatie; • de activiteiten, verantwoordelijkheden en betrokken personen;

	• de aanpak voor een beheerste overgang van de bestaande naar de nieuwe Dienstverlening; • de afhankelijkheden van ons, de huidige dienstverlener en andere betrokken partijen; • de belangrijkste implementatierisico's en de maatregelen om deze risico's te beheersen; • de inrichting en het testen van de benodigde systemen, koppelingen en digitale dienstverlening; • de wijze waarop wordt vastgesteld dat de Dienstverlening gereed is voor ingebruikname.
Eis 83	De eisen, KPI's en overige afspraken uit de aanbestedingsstukken vormen de basis voor de SLA. De Opdrachtnemer werkt de operationele onderdelen van de SLA tijdens de implementatie samen met ons verder uit. Deze uitwerking mag niet leiden tot een wijziging van de eisen, KPI's en overige afspraken uit de aanbestedingsstukken.
Gegevensuitwisseling en overdracht	
Eis 84	Opdrachtnemer maakt gegevens over de uitvoering van de Dienstverlening digitaal en in een machine leesbaar formaat aan ons beschikbaar.
Eis 85	Opdrachtnemer stelt minimaal de volgende gegevens beschikbaar: • aantallen verzonden poststukken; • type poststuk en poststroom; • datum van aanbieding en, voor zover beschikbaar, datum van bezorging; • gekozen bezorgkader; • gebruikte unieke kenmerken; • gegevens over retourpost; • beschikbare statusinformatie; • gegevens die nodig zijn voor de controle van de facturatie.
Eis 86	Opdrachtnemer ondersteunt voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling een gangbare en gedocumenteerde technische oplossing, zoals een API of geautomatiseerde bestanduitwisseling.
Eis 87	Opdrachtnemer stelt gegevens beschikbaar in een gangbaar, open en machine leesbaar formaat, zoals JSON, XML of CSV.
Eis 88	Opdrachtnemer stelt de technische documentatie beschikbaar die wij nodig hebben om de overeengekomen gegevensuitwisseling in te richten en te beheren.
Eis 89	Opdrachtnemer informeert ons tijdig over wijzigingen in de technische gegevensuitwisseling die gevolgen kunnen hebben voor onze koppelingen. Opdrachtnemer biedt voldoende tijd om bestaande koppelingen aan te passen voordat een bestaande versie niet meer wordt ondersteund.
Eis 90	Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd en bij beëindiging van de Overeenkomst volledig mee aan een zorgvuldige overdracht van de Dienstverlening. Dit omvat in ieder geval de overdracht van onze gegevens en van gegevens, documentatie en overige informatie die tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zijn ontstaan en die redelijkerwijs nodig zijn voor de continuïteit en overdracht van de Dienstverlening. Opdrachtnemer verstrekt deze informatie tijdig en, voor zover van toepassing, in een gangbaar en machine leesbaar formaat, zodat wij deze kunnen gebruiken en kunnen overdragen aan een opvolgende dienstverlener.

Eis 91	Opdrachtnemer brengt voor de reguliere export en overdracht van onze gegevens bij beëindiging van de Overeenkomst geen aanvullende kosten in rekening.