



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Akkoordverklaring Programma van Eisen

UBR|HIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 1 **Behorend bij**

Europese aanbesteding Kunsttransport en Arthandling

voor het

**ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

FMHaaglanden

Datum	28-02-2020
Kenmerk	201850004.051.005

I. Akkoordverklaring

Ondergetekende,

in zijn hoedanigheid van:

Aanvinken wat van toepassing is

- ☐ Zelfstandig Inschrijver
☐ Penvoerder namens zijn Combinatie

1. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht:

Programma van Eisen

Eisen 1. Algemeen	
E. 1.1	Opdrachtnemer/Inschrijver verklaart door inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.
E. 1.2	Opdrachtnemer/Inschrijver gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
E. 1.3	Opdrachtnemer/Inschrijver verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Raamovereenkomst. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
E. 1.4	Opdrachtnemer/Inschrijver is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de aanbestedende dienst, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
E. 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens door de aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, behoudens de gevallen waarin Opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet verplicht is worden niet aan derden verstrekt. De aanbestedende dienst behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
E. 1.6	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook alle medewerkers van/namens en (toe)leveranciers van Opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht. Zonder toestemming vooraf mogen geen foto's worden gemaakt tijdens de werkzaamheden of op locatie, met name als deze voor publicatiedoeleinden worden gebruikt. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen is Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- per gebeurtenis.
E. 1.7	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving. Naast alle wettelijke bepalingen die voortvloeien uit het van toepassing zijn van het Nederlands recht, wordt Opdrachtnemer geacht kennis te hebben van en zich te houden aan alle bepalingen, voorschriften,

	verordeningen, regelingen, aanwijzingen en dergelijke op de uitvoering van haar werkzaamheden betrekking hebbende, zoals bepaald en/of voorgeschreven bij rijks-, provinciale, gemeentelijke en publieksinstellingen.
E. 1.8	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende dienst tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de aanbestedende dienst.
E. 1.9	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die directe toegang hebben tot de data van de aanbestedende dienst of werkzaamheden uitvoeren voor de aanbestedende dienst dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst toegang hebben tot deze data of op locatie van de aanbestedende dienst komen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) welke niet ouder is dan zes maanden. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen de VOG te kunnen overleggen van deze medewerkers voorzien van een overzicht van de datum waarop zij voor de eerste keer toegang hebben gekregen tot deze data en op locatie van de aanbestedende dienst werkzaamheden hebben uitgevoerd. De kosten die met deze VOG samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Medewerkers van de Opdrachtnemer die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot de gebouwen van de Opdrachtgever.
E. 1.10	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
E. 1.11	Opdrachtnemer en diens personeel en eventuele ingezette onderaannemers dienen zich te houden aan de van toepassing zijnde huisreglementen op de verschillende locaties. De huisreglementen zijn op te vragen bij aanvang van de werkzaamheden op de betreffende locatie. Opdrachtnemer dient alle wettelijk verplichte vergunningen te bezitten voor de uitvoering van de in dit Beschrijvend document gevraagde dienstverlening. Wijzigingen binnen de huisreglementen zullen tijdig aan Opdrachtnemer worden bekend gemaakt. Indien een bepaling van een huisreglement strijdig is met het programma van eisen, prevaleert het programma van eisen boven het huisreglement. Tot het moment waarop er per locatie panddocumenten/huisreglementen beschikbaar zijn, worden onderstaande eisen gehanteerd: • De werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden op werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 7:00 en 19:00 uur. • Opdrachtnemer en personeel dient op werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 7:00 en 19:00 uur op één telefoonnummer telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. • Noodsituaties dienen gemeld te worden bij de meldkamers van de beveiliging via het in de gebouwen aangegeven noodnummer.
E. 1.12	De door Opdrachtnemer eventueel gecontracteerde onderaannemers dienen voor de door hen aangenomen diensten eveneens alle wettelijke verplichte vergunningen te bezitten.
E. 1.13	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de verlening van de Diensten aan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.
E. 1.14	Indien sprake is van nieuw personeel, uitzendkrachten of tijdelijk ingehuurd medewerkers worden deze medewerkers begeleid door vaste medewerkers van de Opdrachtnemer met de vereiste mate van ervaring.

E 1.15	Opdrachtgever kan geen garantie geven dat Opdrachtnemer tijdens de werkzaamheden op locatie voorzien is van een parkeerplek. Indien parkeren op locatie niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer elders een parkeerplek te zoeken.
--------	---

Eisen 2. Juridisch	
E. 2.1	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van Opdrachtnemer/inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
E. 2.2	Opdrachtnemer brengt de aanbestedende dienst, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
E. 2.3	Door het indienen van de inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de tekst van de Raamovereenkomst, nadere opdrachten en ARVODI-2018, zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen.
E. 2.4	Indien de Raamovereenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden, om reden van een grove onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere ernstige tekortkomingen die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is Opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met Opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de Raamovereenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
E. 2.5	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve subgunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
E. 2.6	Inschrijver vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.

Eisen 3. Commercieel	
E. 3.1	De Raamovereenkomst gaat in op 1 augustus 2020 en wordt aangegaan voor de duur van twee (2) jaar met vier (4) maal de optie, eenzijdig uit te oefenen door de aanbestedende dienst, tot het verlengen van de Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van telkens maximaal twaalf (12) maanden, per verlengperiode. De maximale looptijd van de Raamovereenkomst is zes (6) jaar.
E. 3.2	De aanbestedende dienst stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de aanbestedende dienst gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
E. 3.3	De gehanteerde tarieven zijn in euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief btw.
E. 3.4	De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst (twee jaar) en de tijdens deze periode onder de Overeenkomst gesloten nadere opdrachten. De tarieven kunnen na deze twee jaar, één (1) maal per jaar na goedkeuring door Opdrachtgever op basis van indexering worden bijgesteld. De overeengekomen tarieven staan vast tot en met 31 juli 2022 en kunnen eerst per 1 augustus 2022, en vervolgens telkens na ommekomst van 12 maanden, worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het door CBS vastgestelde en

	openbaar gemaakte indexcijfer "CAO-lonen, contractuele loon kosten en arbeidsduur, indexcijfers (2010=100); Specialistische zakelijke diensten; CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, CAO-sector overheid." Hierbij wordt telkens het jaarcijfer van het voorgaande jaar als peilmoment gehanteerd, waarbij het indexcijfer van het voorafgaande contractjaar voor prijsindexatie wordt gesteld op 100%.
E. 3.5	Een voornemen tot indexatie dient Opdrachtnemer minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan de aanbestedende dienst te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule bij de aanpassing van de tarieven. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.
E. 3.6	Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde te melden en de tarieven dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
E. 3.7	Wijzigingen in wettelijke heffingen zoals het btw-percentage mogen te allen tijde worden doorgevoerd mits deze minimaal twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan de aanbestedende dienst worden gemeld met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule bij de aanpassing van de tarieven. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst. Het doorvoeren van wijzigingen met terugwerkende kracht is niet toegestaan.
E. 3.8	Verlagingen van wettelijke heffingen zoals het btw percentage dient Opdrachtnemer te allen tijde te melden en de tarieven dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien per de ingangsdatum van de betreffende wijziging.
E. 3.9	De inschrijfprijs wordt uitsluitend beoordeeld, indien er geen oneigenlijk gebruik gemaakt wordt van de gunningsmethodiek en het prijsblad voldoet aan de onderstaande voorwaarden. Indien dit niet het geval is wordt de inschrijving ongeldig verklaard en uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure. • Tarieven zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee (2) decimalen, exclusief btw en inclusief alle overige bijkomende kosten; • Er zijn geen negatieve en/of nul tarieven aangeboden; • Op elk gevraagd onderdeel is een tarief aangeboden; • Alle (individuele) tarieven zijn reëel; • Het prijsblad is op geen enkele wijze aangepast; • Het prijsblad is rechtsgeldig ondertekend; • Het prijsblad wordt in Word format ingediend en mag t.b.v. de ondertekening daarnaast in PDF-format ingediend worden.
E. 3.10	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen zijn indicatief. Opdrachtnemer kan aan deze bedragen en/of aantallen geen rechten in termen van (minimale of maximale) afzet/omzet ontleen.
E. 3.11	Indien er zowel een prijsblad in Word-format als in PDF-format i.v.m. de rechtsgeldige ondertekening is ingediend prevaleert bij tegenstrijdigheden de ondertekende versie van het prijsblad.
E. 3.12	Bij een Nadere opdracht wordt de Dienstverlening normaliter uitgevoerd op Werkdagen van maandag t/m vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur, tenzij door de Opdrachtgever aangegeven wordt hiervan af te wijken. De geoffreerde uurtarieven zijn op basis van deze kantoortijden. Voor de werkzaamheden buiten deze kantoortijden mag door de Opdrachtnemer de volgende opslag berekend worden: Werkdagen • maandag – vrijdag (07.00 – 19.00 uur): +0% • maandag – vrijdag (19.00 – 00.00 uur): +25% • maandag – vrijdag (00.00 – 07.00 uur): +50%

	Weekend en officiële feestdag • zaterdag en zondag: +50% • officiële feestdag: +100%
E. 3.13	De Opdrachtnemer is er zich van bewust en gaat er mee akkoord dat de door de Opdrachtnemer opgegeven uurtarieven vaste prijzen per opdracht (exclusief BTW), behoudens prijsindexatie, all-in zijn conform paragraaf 4.1.1.4 van het Beschrijvend Document, dat wil zeggen dat hierin in ieder geval de volgende kosten zijn inbegrepen: salariskosten, werkgeverskosten en risicodekking (inclusief wettelijk af te dragen premies, verzekeringen en werkgeversbijdragen), binnenlandse reis- en verblijfkosten, de parkeerkosten, de overheadkosten (als ondermeer huisvesting- en salariskosten van het productief personeel), de kosten van ondersteunend werk, de kosten van de rapportage, de opleidingskosten, de wervings- en selectiekosten, vervanging van personeel, de kosten ten behoeve van het gebruik van apparatuur (zowel hardware als software) die worden gebruikt ten gevolge van de opdracht en de winstmarge, Kosten afvoer verpakkingsmaterialen; transport, inclusief laden en lossen.

Eisen 4. Nadere uitvraag en opdrachtverstrekking onder de Raamovereenkomst en aanvullende opdrachten	
E. 4.1	Opdrachtgever zet bij de Opdrachtnemer een schriftelijke Nadere offerteaanvraag voor de gewenste dienstverlening uit. De contactpersoon van de Opdrachtgever zal door middel van een Nadere offerteaanvraag de contactpersoon van de Opdrachtnemer verzoeken een Nadere offerte uit te brengen.
E. 4.2	De kosten voor het uitbrengen van een Nadere offerte zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E. 4.3	De gehanteerde uurtarieven kunnen nooit het in de Raamovereenkomst afgesproken maximum all-in uurtarief overschrijden. De gehanteerde vaste prijzen per opdracht / product zullen nooit de in de Raamovereenkomst afgesproken all-in prijs overschrijden.
E. 4.4	Naar aanleiding van de schriftelijke Nadere offerteaanvraag, staat het Opdrachtnemer vrij een schriftelijke toelichting te vragen aan Opdrachtgever.
E. 4.5	Opdrachtgever brengt op basis van de Nadere offerteaanvraag binnen vijf (5) werkdagen een Nadere offerte uit aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Voor spoedaanvragen geldt een termijn van drie (3) werkdagen.
E. 4.6	In de nadere opdracht is voor de Dienstverlening de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer opgenomen. Deze contactpersoon van de Opdrachtnemer vormt gedurende de periode van de uitvoering van de werkzaamheden het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Deze contactpersoon van de Opdrachtnemer dient telefonisch bereikbaar te zijn voor vragen gedurende de periode van uitvoering van de werkzaamheden.
E. 4.7	Opdrachten worden uitsluitend via DigiInkoop verstrekt in de vorm van een inkooporder. Opdrachtnemer dient zich ervan te vergewissen dat de nadere opdracht is ontvangen alvorens aan de werkzaamheden te beginnen.
E. 4.8	Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient Opdrachtnemer op verzoek van de aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten te verrichten zoals beschreven in het Beschrijvend Document.
E. 4.9	Onder aanvullende opdrachten worden diensten verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht.
E. 4.10	Indien de aanbestedende dienst aanvullende opdrachten wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij Opdrachtnemer gedaan.
E. 4.11	De tarieven voor de aanvullende opdrachten dienen in verhouding te staan met de tarieven welke zijn opgenomen in het prijsblad. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de tarieven in het prijsblad en de aanvullende opdracht dan dienen de

	tarieven marktconform te zijn.
E. 4.12	Facturatie van de aanvullende opdrachten kan alleen plaatsvinden na volledige verrichting en acceptatie van de aanvullende opdracht door de aanbestedende dienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
E. 4.13	De opdrachten waaronder de plannings worden in nauwe samenwerking met de Opdrachtgever gemaakt. Indien tijdens de uitvoering van een transport veranderingen in de planning optreden, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan direct op de hoogte.

Eisen 5. Facturatie en DigiInkoop	
E. 5.1	Opdrachtgever werkt met DigiInkoop voor het elektronisch bestellen en factureren. Opdrachtnemer werkt mee aan het volledig aansluiten op DigiInkoop, zoals benoemd in Bijlage E- DigiInkoop van het Beschrijvend Document. Opdrachtnemer factureert Opdrachtgever conform de eisen opgenomen in Bijlage E – DigiInkoop.
E. 5.2	Bij het aangaan van de Raamovereenkomst geeft Opdrachtnemer aan wie, binnen zijn organisatie, als contactpersoon voor het aansluiten op DigiInkoop is/wordt aangesteld.
E. 5.3	Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever een schriftelijk bewijs dat de prestatie is geleverd/uitgevoerd (bijvoorbeeld door middel van urenbriefje of proces-verbaal van oplevering etc.). Specifieke afspraken hierover worden gemaakt bij implementatie van de Raamovereenkomst.
E. 5.4	Opdrachtnemer factureert per inkooporder de geleverde diensten aan Opdrachtgever na goedkeuring van de uitgevoerde werkzaamheden en evt. (uren)specificatie door Opdrachtgever.
E. 5.5	Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: factuurdatum; totaalbedrag zowel incl. als excl. btw; verschuldigde btw; contractnummer; realisatiedatum van de opdracht; korte omschrijving opdracht en/of bijvoegen geaccordeerde opdracht; indien van toepassing: gereden afstand; ingezet vervoersmiddel; ingezette huurmateriaal; gebruikte verpakkingsmaterialen; aantal colli.
E. 5.6	De Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd een aan hem gezonden factuur door een accountant, waaronder de Auditdienst Rijk, op juistheid te laten controleren.
E. 5.7	De Opdrachtnemer is verplicht aan het onderzoek van de Auditdienst Rijk alle verlangde medewerking te verlenen.
E. 5.8	Communicatie- en coördinatiekosten (vast tarief) worden per opdracht 1x berekend, ongeacht het aantal ophaal- of afleveradressen.
E. 5.9	Bij kortdurende opslag (max 3 weken) tussen het moment van ophalen en afleveren van kunstobjecten in het depot van de Opdrachtnemer, worden geen opslag- en handlingskosten in rekening gebracht. Bij een langere opslag dan 3 weken geldt het opslagtaraif zoals is opgenomen in het prijzenblad.

Eisen 6. Communicatie	
E. 6.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
E. 6.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook

	contact hebben met de aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
E. 6.3	De aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vier (4) werkdagen afwezig is wordt de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de aanbestedende dienst contact heeft opgenomen met de contactpersoon.
E. 6.4	De aanbestedende dienst krijgt indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) langer dan vier (4) werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
E. 6.5	De contactperso(on)(en) van Opdrachtnemer dienen kundig te zijn op het werkgebied van de Raamovereenkomst en/of nadere opdracht en op de hoogte te zijn van de organisatie van Opdrachtgever.
E. 6.6	De contactpersoon stelt Opdrachtgever direct op de hoogte, indien er een probleem optreedt tijdens de uitvoering van Raamovereenkomst en/of nadere opdracht, gevolgd door een schriftelijke uiteenzetting van het probleem en een oplossing/behandelplan.

Eisen 7. Personeel	
E. 7.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
E. 7.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortduurt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
E. 7.3	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van de aanbestedende dienst komen, houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek identificeren. Een voorbeeld huisreglement, zoals op locatie Turfmarkt gehanteerd wordt, is als bijlage aan onderhavige Programma van Eisen toegevoegd. LET OP: per locatie kunnen huisregels mogelijk verschillen.
E. 7.4	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers welke gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij Opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
E. 7.5	Opdrachtnemer is verplicht de VOG's en indien van toepassing verblijfs- en werkvergunningen van zijn medewerkers te administreren, de administratie actueel te houden en op eerste verzoek van Opdrachtgever te overleggen ter controle.
E. 7.6	Voor een aantal ruimtes in de verschillende gebouwen geldt dat de door Opdrachtnemer in te zetten medewerker daar alleen onder begeleiding van of met toestemming van de betreffende ruimtebeheerder mag komen.

E. 7.7	Gedragcode Integriteit Rijk (GIR) De GIR geeft een kader voor integer handelen binnen de Rijksoverheid. Het document geeft een overzicht van de belangrijkste rijksbrede afspraken op het gebied van integriteit. Daarnaast biedt de gedragscode een houvast bij het maken van afwegingen en het nemen van beslissingen. De GIR is van toepassing op iedereen die werkt voor het Rijk. In de eerste plaats zijn dit alle ambtenaren die zijn aangesteld in dienst van de rijksoverheid. Daarnaast is het belangrijk dat ook andere mensen die werkzaam zijn voor de Rijksoverheid, zich aan de gedragscode houden. De Opdrachtnemer, zijn Personeel en eventuele Onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht moeten kennis nemen van en zich houden aan de GIR. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn Personeel en eventuele Onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, individueel voor aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtgever aan te leveren Integriteitsverklaring hebben ondertekend. De Opdrachtnemer tekent eveneens een Integriteitsverklaring en staat garant voor de integriteit van zijn Personeel en eventuele Onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht.
E.7.8	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Personeel dat binnen de nadere opdrachten wordt ingezet voldoet aan de gestelde kwalificaties zoals beschreven in het Beschrijvend document.
E. 7.9	De Opdrachtnemer zorgt dat bij het hanteren en verplaatsen van kunstobjecten altijd geschikte en schone handschoenen worden gedragen. Geschikte handschoenen zijn handschoenen die geen resten op kunstobjecten kunnen achterlaten. Ook moeten zij voldoende grip hebben. N.B. Metalen kunstobjecten dienen NOOIT zonder handschoenen te worden gehanteerd.
E. 7.10	Er is een vaste contactpersoon (projectleider) voor Opdrachtgever beschikbaar.
E. 7.11	Personeel van Opdrachtnemer mag niet roken, eten en drinken in ruimtes tijdens het hanteren van kunstobjecten en in ruimtes waar zich kunstobjecten bevinden.
E. 7.12	Het personeel op locatie is representatief en toont gepast gedrag in de omgeving waar ze actief is. Daartoe behoort ook het dragen van herkenbare bedrijfskleding, een goede beheersing van de Nederlandse taal en een nette uiterlijke verzorging. Het personeel van de Opdrachtnemer houdt zich aan de huisregels en gedragsregels die in de verschillende gebouwen van de Opdrachtgever gelden en onthoudt zich van elke vorm van discussie met medewerkers van de Opdrachtgever. Het personeel van de Opdrachtnemer verleent indien dit gevraagd wordt medewerking aan visitatie op locatie.

Eisen 8. Overleg	
E. 8.1	Op strategisch niveau vindt minimaal eenmaal per jaar een overleg plaats. Op tactisch niveau vindt gemiddeld 3 à 4 keer per jaar een overleg plaats en op operationeel niveau zal zo vaak als nodig overleg gevoerd worden met de contactpersonen van de betrokken partijen, afhankelijk van het aantal Opdrachten. Opdrachtnemer stelt een kort gespreksverslag op wat binnen 5 werkdagen na het betreffende overleg wordt gedeeld met de deelnemers.
E. 8.2	Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het inplannen van de vaste overleggen.

Eisen 9. Managementrapportages	
E. 9.1	Opdrachtnemer brengt twee (2) maal per jaar, in overleg met Opdrachtgever, een managementrapportage uit. In deze rapportage is in ieder geval opgenomen: • aantal nadere opdrachten met status per opdracht (afgerond, in uitvoering, uitgesteld, e.d.); • personele inzet/aantal uren;

	• financieel overzicht met gefactureerde bedragen; • verantwoording social return; • aantal klachten en geboden oplossingen.
E. 9.2	Opdrachtnemer informeert de interne Opdrachtgever indien gewenst over de status van nadere opdrachten.
E. 9.3	De kwaliteit van de Dienstverlening in de Raamovereenkomst en de uitvoering van de Nadere opdracht worden door beide Partijen onder andere geborgd door middel van kritieke prestatie-indicatoren (KPI's). De Opdrachtnemer gaat akkoord met het opstellen van KPI's samen met de Opdrachtgever na ondertekening van de Raamovereenkomst.

Eisen 10. Klachtafhandeling Opdrachtnemer	
E. 10.1	Opdrachtnemer beschikt over een (bij voorkeur digitale) klachtenprocedure aan de hand waarvan klachten worden afgehandeld.
E. 10.2	Klachten dienen uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na de melding van de klacht door Opdrachtnemer in behandeling te zijn genomen.
E. 10.3	Wanneer Opdrachtnemer een klacht niet binnen twee (2) weken kan oplossen, wordt Opdrachtgever gemotiveerd hiervan in kennis gesteld. Opdrachtnemer dient in afstemming met Opdrachtgever een behandelplan op te stellen.
E. 10.4	Bij het aangaan van de Raamovereenkomst geeft Opdrachtnemer aan wie, binnen zijn organisatie, als contactpersoon voor klachtenafhandeling is aangesteld.

Eisen 11. Ongevallen en schade	
E. 11.1	De arthandlers beschikken over de expertise om eventuele schade aan een kunstobject te herkennen.
E. 11.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor schade toegebracht aan kunstobjecten tijdens de uitvoering van werkzaamheden. Schade aan kunstobjecten wordt onmiddellijk schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
E. 11.3	Voor alle schade, inclusief de schade genoemd in eis 11.2 geldt het volgende: Opdrachtnemer beschikt over een (bij voorkeur digitale) ongevallen/schade-afhandelingsprocedure aan de hand waarvan ongevallen/schades worden afgehandeld. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever direct op de hoogte te stellen van alle ongevallen en veroorzaakte schade. Opdrachtnemer dient uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop een ongeval/schade heeft plaatsgevonden te reageren en aan te vangen met de afhandeling van het ongeval/de schade. Opdrachtnemer neemt en houdt de regie in de afhandeling van het ongeval/schade. Voor de afhandeling van het ongeval/de schade dient Opdrachtnemer gebruik te maken van een standaard (branchegebruikelijk) formulier. Ongevallen/schades dienen uiterlijk binnen tien (10) werkdagen in behandeling te zijn genomen door de verzekeraar van Opdrachtnemer. Wanneer Opdrachtnemer een ongeval/schade niet binnen tien (10) werkdagen in behandeling kan worden genomen, stelt hij schriftelijk en gemotiveerd Opdrachtgever hiervan in kennis.
E. 11.4	Bij het aangaan van de Raamovereenkomst geeft Opdrachtnemer aan wie, binnen zijn organisatie, als contactpersoon voor ongevallen- en/of schadeafhandeling is aangesteld.

Eisen 12. Installeren en de-installeren van kunstobjecten (arthandling)	
E. 12.1	De Opdrachtnemer dient inzicht te hebben in de verantwoorde manier van het ophangen dan wel plaatsen van kunst, aan deugdelijke ophangingen of op stabiele ondergronden. Hierbij dient men rekening te houden met esthetiek en de specifieke eisen van het gebouw.
E. 12.2	De arthandlers hebben kennis van ophangsystemen voor kunstobjecten en kunnen adviseren welke systemen te gebruiken op een specifieke plek.
E. 12.3	De arthandlers zijn in staat om alternatieve oplossingen te bedenken voor het installeren van kunst indien een bestaand systeem niet volstaat of de situatie daarom vraagt.
E. 12.4	De arthandlers beschikken over eigen benodigde apparatuur en materialen (basisgereedschap, ophangsystemen en alle denkbaar mogelijke installatiematerialen). Onder basisgereedschap en installatiematerialen wordt in ieder geval verstaan:, schroefbol, hakendraaier, boormachine, laserwaterpas, trapleer, rolmaat, basis aan klein ijzerwaren zoals schroeven, ogen, pluggen, staaldraad met lood, diverse tape soorten waaronder full en empty tape en diverse soorten handschoenen voor het hanteren van kunst.
E. 12.5	De arthandlers zijn op alle locaties in Nederland inzetbaar.
E. 12.6	De Opdrachtnemer bepaalt in overleg met de Opdrachtgever, voorafgaand aan installatie of de-installatie van een kunstobject, hoeveel mensen nodig zijn om het kunstobject veilig te kunnen hanteren en (de)installeren.
E. 12.7	De Opdrachtnemer controleert, voorafgaand installatie en de-installatie van een kunstobject, of de benodigde hulpmiddelen veilig en compleet zijn voor zowel de kunstobjecten als de persoon die de hulpmiddelen gaat hanteren.

Eisen 13. Hanteren en verpakken van een kunstobjecten	
E. 13.1	De arthandlers houden bij het verpakken van een kunstobject rekening met: • stabiliteit en conditie van het kunstobject • grootte, vorm en gewicht en het materiaal van het kunstobject
E. 13.2	De arthandlers zorgen dat de verpakking het kunstobject beschermt tegen de volgende risico's: • schokken en trillingen; • mechanische schade door bijv. scherpe voorwerpen; • vuil van buitenaf; • plotselinge veranderingen in temperatuur; • plotselinge veranderingen in relatieve luchtvochtigheid; • condensatie, vocht en water; • schimmels en/of ongedierte; • verontreinigende stoffen; • verlies (van onderdelen).
E. 13.3	De arthandlers zorgen ervoor dat de verpakte kunstobjecten altijd identificeerbaar zijn aan de buitenkant van de verpakking.
E. 13.4	De arthandlers zorgen ervoor dat ophangsystemen veilig zijn bevestigd aan kunstobjecten en niet kan loskomen in de verpakking. Als het gevaar bestaat dat deze onderdelen losraken of door drukpunten beschadigingen aan het kunstobject kunnen veroorzaken, worden deze verwijderd en apart bij de verpakking gevoegd op een veilige manier.
E. 13.5	Indien de arthandlers kunstobjecten uitpakken, controleren zij voorafgaand of er specifieke uitpakinstructies zijn.
E. 13.6	De arthandlers controleren bij het uitpakken van een kunstobject de inhoud van de verpakking (emballage) met de gegevens van de transportformulieren en pakbon. In voorkomende gevallen is het mogelijk dat de Opdrachtgever instructies geeft over de wijze van verpakken.

Eisen 14. Eisen aan soort verpakking	
E. 14.1	De arthandlers gebruiken zoveel mogelijk zuurvrij verpakkingsmateriaal indien nodig en zorgen dat bij gebruik van tape of plakband, de lijmlaag van de tape niet in contact komt met kunstobjecten.
E. 14.2	De arthandlers zorgen ervoor dat eventueel gebruikte opvul- en dempingmaterialen niet te veel druk geven op de ingepakte kunstobjecten.
E. 14.3	Indien gewenst kunnen aan Opdrachtgever specifieke installatie en verpakkingsmaterialen worden geleverd.
E. 14.4	Waar mogelijk wordt materiaal hergebruikt.

Eisen 15. Transport en huurmateriële	
E. 15.1	Per opdracht stemt Opdrachtnemer de keuze voor een specifiek transportmiddel af met Opdrachtgever.
E. 15.2	De Opdrachtnemer zorgt voor gelijkwaardig vervangend vervoer bij pech zodat tijdige realisatie van de opdracht gegarandeerd is.
E. 15.3	De individuele transportmiddelen van de Opdrachtnemer die geschikt zijn voor kunsttransport dienen te voldoen aan de volgende eisen: • Een goed afsluitbare vrachtruimte voorzien van sloten; • Alle vrachtwagens zijn voorzien van luchtvering; • Alle vrachtwagens zijn voorzien van een hydraulische laadklep; • Alle voertuigen zijn voorzien van voldoende middelen waarmee de te vervoeren kunstobjecten deugdelijk en op een veilige wijze kunnen worden vastgezet, zoals sjorbanden en ladingstangen.
E. 15.4	Het stapelen van (al dan niet) verpakte kunstobjecten is in principe niet toegestaan. Mocht het noodzakelijk zijn om bij een transport wel te stapelen dan wordt dit door de Opdrachtnemer voorgelegd aan de Opdrachtgever.
E. 15.5	Een vrachtwagen wordt altijd door 2 (twee) arthandlers bemand, waarvan 1 de chauffeur is.
E. 15.6	Bij transport over de weg moet de mogelijkheid er zijn een (externe) koerier mee te nemen.
E. 15.7	De Opdrachtnemer controleert, voorafgaand hantering of verplaatsing van een kunstobject, of het benodigde hulpmiddelen veilig zijn voor zowel de kunstobjecten als de persoon die de hulpmiddelen gaat hanteren.
E. 15.8	De Opdrachtnemer bepaalt voorafgaand aan hantering of verplaatsing, de routing zodat hij niet onverwachts met obstakels wordt geconfronteerd (bijv. deuropeningen, trappen, liften). Tevens zorgt hij dat tijdens verplaatsing zicht blijft op de routing.
E. 15.9	Als de Opdrachtnemer een kunstobject dat bestemd is voor de Opdrachtgever in ontvangst neemt waarvan de verpakking beschadigd is, maakt de Opdrachtnemer foto's van de beschadiging en noteert de beschadiging op het ontvangstbewijs.
E. 15.10	Huurmaterialen (zoals kisten, kratten, rolcontainers etc.) hebben een vast all-in huurtarief per nadere opdracht. Dat betekent ook dat Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor het brengen en ophalen van de huurmaterialen, zonder extra kosten in rekening te brengen.

Eisen 16. Beheer en opslag van kunstobjecten	
E. 16.1	De Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid tot beveiligde, schone en geklimatiseerde opslag van kunstobjecten en lege verpakkingen, volledig geoutilleerd voor kunstopslag en kunstoverslag, inclusief de beschikbaarheid van emballage.
E. 16.2	Voor de opslag gelden de volgende algemene klimaateisen: • luchtvochtigheid: RV 50% ($\pm$ 5%); • temperatuur: T 20°C ($\pm$ 3°C); • in de opslag komt geen direct daglicht en kunstlicht is uit indien geen mensen aanwezig zijn.
E. 16.3	Grote schommelingen RV en T dienen voorkomen te moeten worden en op verzoek

	van Opdrachtgever dient een klimaatuitdraai te worden overlegd.
E. 16.4	Kunstobjecten die verpakt in opslag zijn gegeven worden niet uitgepakt zonder toestemming van de Opdrachtgever en niet aan derden getoond of gemeld.
E. 16.5	Na het in opslag plaatsen van kunstobjecten worden de voorwerpen niet meer verplaatst tot het moment dat de opslag wordt beëindigd, tenzij noodzakelijk in geval van een calamiteit.
E. 16.6	In- en uitgaande bewegingen met betrekking tot kunstobjecten worden vastgelegd in een depotregistratiesysteem.
E. 16.7	In het depot zijn specifieke voorzieningen getroffen die deze depotvoorziening voor het opslaan van kunst geschikt maakt. Op verzoek dient de inschrijver over een periode van de afgelopen jaar (12 maanden) een klimaatuitdraai van het klimaatbeheersysteem in de betreffende depotruimten te overleggen waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de algemeen geldende beheerseisen van gemiddeld T 19 °C (+/- 3 °C) en RV 50% (+/- 5%), naast het actuele calamiteitenplan (specifiek voor omgang van kunstobjecten in geval van calamiteit) dat aantoonbaar minimaal eenmaal per jaar wordt geoefend.

Eisen 17. Kwaliteit van de dienstverlening	
E. 17.1	Opdrachtnemer brengt opgedragen werkzaamheden zelfstandig en onder eigen verantwoordelijkheid tot een goed resultaat, steeds met inachtneming van de voorschriften inzake arbeidsomstandigheden, veiligheid en milieu.
E. 17.2	Het resultaat van de door Opdrachtnemer te verrichten diensten dient te voldoen aan de overeengekomen specificaties/kwalificaties.
E. 17.3	Opdrachtnemer ziet er op toe dat zijn Medewerkers voldoen en blijven voldoen aan de ter uitvoering van de Nadere Overeenkomst benodigde kwaliteiten ten aanzien van deskundigheid en ervaring.
E. 17.4	Het laden en lossen op de Locaties is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, ongeacht de eventuele aanwezigheid van personeel van Opdrachtgever.
E. 17.5	Opdrachtnemer houdt zich strikt aan overeengekomen termijnen en meldt (dreigende) vertraging per omgaande schriftelijk aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer vermeldt de aard van de dreigende termijnoverschrijding, de door hem getroffen maatregelen en de verwachte duur van de vertraging. Dit laat onverlet de eventuele gevolgen van deze overschrijding ingevolge de Nadere Overeenkomst en/of wettelijke bepalingen.
E. 17.6	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aansprakelijkheid jegens derden wegens het niet naleven door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever krachtens de Raamovereenkomst, een Nadere Overeenkomst en ingevolge wet- en regelgeving.
E. 17.7	Opdrachtnemer sluit in ieder geval (maar niet uitsluitend) een (bedrijfs)aansprakelijkheidsverzekering af ter dekking van de navolgende risico's: • letselschade aan/overlijdensschade van (nabestaanden) van personeel van Opdrachtgever en aan derden (personenschade); • verlies van of schade aan goederen en kunstobjecten van Opdrachtgever of van derden (zaakschade) voor een bedrag van tenminste EURO 2.500.000,- per gebeurtenis

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan al de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document (o.a. hoofdstuk 2 – Opdrachtbeschrijving) en de daarbij behorende Bijlagen.

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere Eisen of de eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

II. Ondertekening Inschrijver

Naam organisatie	
Naam ondertekeningbevoegde persoon	
Datum	
Handtekening	