



Europese Openbare Aanbesteding Verhuisdiensten

Programma van eisen

Datum: 15 oktober 2020

Versie: 2.1



Inhoud

INLEIDING	3
Definities	3
De eisen.....	3
Algemene Eisen.....	3
Eisen Nadere Offerteaanvragen	4
Eisen Bestelwijze.....	5
Eisen Facturatie.....	5
Eisen Personeel.....	6
Eisen uitvoering	6
Eisen Materialen en middelen	8
Verhuisdozen	8
Eisen Communicatie	9
Eisen Duurzaamheid	9
KPI's.....	10
Eisen Prijs	10



INLEIDING

Inschrijver dient zich onvoorwaardelijk te conformeren aan het volledige programma van eisen (verder "PvE"). Het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze voorwaarden leidt tot afwijzing. Dit PvE maakt, net als de overige bijlagen en aanbestedingsdocumenten onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst. Het niet nakomen van het gestelde kan gevolgen hebben voor de overeenkomst, bijvoorbeeld mogelijkheid tot ontbinding of het indienen dan wel berekenen van schadevergoeding.

Definities

Gebruikte afkortingen en definities	
Nadere Offerte	Een offerte voor een verhuisopdracht voortvloeiend uit deze raamovereenkomst.
Nadere Opdracht	Een opdracht voortvloeiend uit deze raamovereenkomst.
Projectverhuizing	De verhuizing maakt onderdeel uit van een groter project.
PvE	Programma van Eisen. Een verzameling van eisen ten aanzien van een mogelijk te ontwerpen product, constructie, aan te schaffen dienst, of anderszins. De bedoeling van een programma van eisen is van tevoren de randvoorwaarden en limieten te definiëren. De "eisen" zijn de criteria waaraan voldaan moet worden.

De eisen

	Algemene Eisen
AE1	Inschrijver leeft bij uitvoering van de opdracht alle relevante wet- en regelgeving na en vrijwaart aanbestedende dienst voor schade en boetes indien blijkt dat wet- en regelgeving niet gevolgd zijn.
AE2	Te leveren middelen voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving en inschrijver vrijwaart aanbestedende dienst voor schade en boetes indien blijkt dat geleverde middelen niet voldoen aan wet- en regelgeving.
AE3	Alle vermelde prijzen en tarieven op het prijzenblad zijn in Euro's zowel inclusief BTW als exclusief BTW.
AE4	Alle in de aanbestedingsstukken genoemde aantallen en volumes zijn indicatief en er kunnen derhalve geen rechten aan worden ontleend. Wijzigingen in aantallen zullen geen invloed hebben op de afgegeven prijzen.
AE5	Aanpassen van het prijzenblad leidt tot ongeldigverklaring en uitsluiting.



AE6	Opdrachtnemer is in staat om de diensten zoals omschreven in de 'Prijsbijlage' en 'aanbestedingsleidraad' volledig te leveren.
AE7	Opdrachtnemer verklaart dat hij bij het beëindigen van de raamovereenkomst medewerking zal verlenen bij een soepele overgang van de dan bestaande dienstverlening naar de volgende opdrachtnemer en/of een overnemende partij.
AE8	Opdrachtnemer verklaart gedurende de uitvoering van de Overeenkomst aan alle eisen te voldoen. Tevens zal hij rapporteren op alle afspraken uit de antwoorden op de openvragen. De Aanbestedende dienst kan het nakomen van de eisen en afspraken zelf of door een externe partij laten controleren. Herhaaldelijk niet nakomen van de eisen en/of afspraken leidt tot verbetertrajecten. Blijvend niet nakomen van eisen en/of afspraken kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst.
AE9	Projectverhuizing In voorkomende gevallen is de verhuizing onderdeel van een groter project. Dit noemen we een projectverhuizing. Hiervoor geldt: • De verhuizing is slechts een onderdeel van het gehele uit te voeren programma of project; • Opdrachtnemer en opdrachtgever stellen beide een projectleider beschikbaar als aanspreekpunt. • Projectleider van opdrachtgever zorgt voor afstemming tussen verschillende interne en externe partijen • In voorkomende gevallen dient projectleider van opdrachtnemer aanwezig te zijn bij tussentijdse afspraken bij gebruiker; • Opdrachtnemer draagt zorg voor een draaiboek voor de verhuisdag(en); • In voorkomende gevallen dient projectleider van opdrachtnemer ondersteunende documentatie te vervaardigen en te verwerken tot werkdocumenten; - • De verhuizing kent een nazorgtraject; • De projectplanning is leidend in de verhuisplanning.
AE10	Opdrachtnemer verklaart de CAO beroepsgoederenvervoer na te leven. Indien gevraagd zal Opdrachtnemer bewijsstukken opleveren.
AE11	Opdrachtnemer verklaart te werken volgens het keurmerk Erkende Project Verhuizers

	Eisen Nadere Offerteaanvragen
ENO1	Voor aanvang van elke opdracht wordt eerst door Opdrachtnemer een Nadere Offerte uitgebracht. Pas na schriftelijk akkoord op de Nadere Offerte mag de Nadere Opdracht worden uitgevoerd.
ENO2	Elke Nadere Offerte wordt vooraf gegaan door een inventarisatie door Opdrachtnemer. Aan de hand daarvan wordt de Nadere Offerte uitgebracht.



EN03	De Nadere Offerte moet marktconform zijn. Mocht uit onderzoek blijken dat dit niet het geval is, bijvoorbeeld qua begrootte uren en in te zetten middelen of tarieven, dan kan Opdrachtgever besluiten de Nadere Opdracht buiten de overeenkomst weg te zetten.
ENO4	Elke Nadere Offerte is gedetailleerd gespecificeerd op basis van de afgesproken prijzen uit de prijsbijlage. De opgegeven tarieven worden exclusief en inclusief BTW genoteerd.
ENO5	Er worden geen andere bedragen gefactureerd dan datgene wat is geoffreerd.
ENO6	Kosten voor het maken van Nadere Offertes kunnen niet worden doorbelast.

	Eisen Bestelwijze
EB1	Aanbestedende dienst gebruikt als E-Procurement systeem, ProQuro. In ProQuro worden bestellingen geplaatst en vindt de fiattering hierop plaats. Bestellingen kunnen plaatsvinden via een 'catalogus' of 'vrije aanvraag'. Alle orders kunnen in de basis weggezet worden als vrije aanvraag. Dit kan gezien worden als een vrij veld waarbij handmatig de producten met de prijzen ingevuld kunnen worden of waarbij verwezen kan worden naar bijvoorbeeld een offerte. Dit wordt als een inkooporder in PDF naar een mailadres van de leverancier verzonden. Voor onderhavige aanbesteding is gekozen om naast deze bestelwijze ook een catalogus beschikbaar te stellen. Deze catalogus zien wij graag als een interne catalogus. Hiervoor dienen de af te nemen producten in een Excel bestand te worden opgenomen. Inschrijver vult het Excel bestand in met eventuele ondersteuning van de Servicedesk van ProQuro. Het benodigde Excel bestand met bijbehorende toelichting is als "Bijlage X: Excel ProQuro + toelichting" opgenomen. Inschrijver realiseert na definitieve gunning binnen vier weken een interne catalogus met Aanbestedende dienst. In het geval hier kosten aan verbonden zitten, zijn deze voor risico van de Inschrijver.

	Eisen Facturatie
EF1	Inschrijver verstuurt de digitaal factuur conform afgesproken betalingstermijn. Deze wordt door Opdrachtgever binnen 30 dagen voldaan.
EF2	De factuur is gelijk aan de Nadere Offerte waar door Opdrachtgever akkoord op is gegeven. De factuur is gespecificeerd.
EF3	Er worden geen andere bedragen gefactureerd dan datgene wat is geoffreerd.
EF4	Indien tijdens de uitvoering van een nadere opdracht blijkt dat er extra werk ontstaat, wordt hierover contact opgenomen met Opdrachtgever. In overleg wordt besloten of er sprake is van meerwerk. Na schriftelijk akkoord vooraf worden de werkzaamheden uitgevoerd. Alleen in dat geval mogen deze meerwerkwerkzaamheden worden gefactureerd.



EF5	Inschrijver voorziet elke factuur van het proquiro (inkooporder)nummer van de geplaatste inkooporder.
EF6	10 werkdagen na het afronden van de Nadere Opdracht wordt de factuur verstuurd.

	Eisen Personeel
EP1	Tijdens de werkzaamheden zorgt Opdrachtnemer voor één aanspreekpunt.
EP2	De in te zetten projectleider is gedurende de uitvoering van gehele opdracht telefonisch bereikbaar. Telefoonnummers worden voorafgaand aan de opdracht aan de Opdrachtgever verstrekt.
EP3	Verhuismedewerkers zijn adequaat opgeleid en in het bezit van het vakdiploma “erkende verhuizer” of gelijkwaardig.
EP4	Verhuismedewerkers dienen VCA (of gelijkwaardig) gecertificeerd te zijn.
EP5	Personeel van Opdrachtnemer dient de Nederlandse of Engelse taal voldoende te beheersen voor de professionele uitvoering van zijn/haar functie.
EP6	Iedereen binnen het team kent een gelijkwaardige plaatsvervanger, die in geval van nood zonder verstoring van de verhuizing de werkzaamheden kan continueren zonder inwerkkosten.
EP7	Tijdens de verhuisperiode is de aangestelde verantwoordelijke of diens ingewerkte vervanger op locatie aanwezig. Tenzij anders afgesproken bijv. bij hele kleine reguliere verhuisbewegingen.

	Eisen uitvoering
EU1	Opdrachtnemer garandeert dat iedere Nadere Opdracht conform gestelde planning van Opdrachtgever wordt uitgevoerd.
EU2	Opdrachtnemer is in staat en bereid om, mocht dat nodig zijn, 24/7 haar diensten aan te bieden. Tarievenopslag conform CAO verhuizers.
EU3	Opdrachtnemer is in staat om verhuizingen uit te voeren van wisselende omvang.
EU4	Opdrachtnemer stelt na iedere Nadere Opdracht, op verzoek van Opdrachtgever, een draaiboek op waarin een duidelijke planning staat vermeld. Onderdeel hiervan zijn begin- en eindtijden, inzet personeel en een logistiek plan.
EU5	Indien nodig schakelt Opdrachtnemer een gespecialiseerd bedrijf in voor uit te voeren werkzaamheden binnen de nadere opdracht zoals bijv. kunst na goedkeuring van Opdrachtgever. De regie en verantwoordelijkheid van de nadere opdracht blijft te allen tijde bij Opdrachtnemer.

 podium voor talent	 maakt werk van je talent	 voortgezet onderwijs
---	---	--

EU6	Onderaanneming; Indien nodig schakelt opdrachtnemer een onderaannemer in. Dit gaat altijd in overleg en na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en alles wat daarin is afgesproken. Opdrachtnemer is het enige aanspreekpunt in het uitbrengen van nadere offertes, de uitvoering van de nadere opdracht, de facturatie en al het overige binnen de aanbesteding en overeenkomst.
EU7	Kabelmanagement met betrekking tot de werkplekken kan op aanvraag binnen een nadere opdracht worden meegenomen.
EU8	Afwijkingen geconstateerd door medewerkers van het verhuisbedrijf tijdens de opdracht worden zo snel mogelijk gecommuniceerd met Opdrachtgever.
EU9	Indien zich tijdens werkzaamheden calamiteiten voordoen dient Opdrachtnemer handelend op te treden. Dat wil zeggen dat Opdrachtnemer zorgt dat ergere schade wordt voorkomen en dat betrokkenen worden geïnformeerd.
EU10	Meldingen van alle schade, veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer of onderaannemer dienen dagelijks, gedurende de verhuizing, zowel direct (mondeling) als schriftelijk (in opleveringsrapportage) aan Opdrachtgever te worden doorgegeven.
EU11	Bij het zoekraken of misbruik van (in bruikleen gegeven) sleutels door een medewerker van Opdrachtnemer of onderaannemer, zullen de hierdoor veroorzaakte kosten voor rekening van de Inschrijver zijn.
EU12	Voor de start van een nadere Opdracht wordt de locatie geschouwd ivm eventuele schade aan vloeren en wanden als gevolg van de verhuizing.
EU13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze scheiden en afvoeren van afval.
EU14	Indien van toepassing heeft Opdrachtgever eigen processen aangaande afvoer van overtollig meubilair. Hier zal Opdrachtnemer aan meewerken.



	Eisen Materialen en middelen
EMM1	Verhuisdozen De verhuisdozen worden uiterlijk een week voor de opdracht aangeleverd. (of indien anders afgesproken op een eerder moment.) Voor verhuisdozen buiten de gevraagde all-in tarieven geldt het volgende: Opdrachtgever koopt de verhuisdozen tegen het tarief opgegeven in de prijsbijlage. - Het door Inschrijver op te geven terugkoop tarief is minimaal 50% van het opgegeven koop tarief van de verhuisdoos! Opdrachtgever kan er per verhuisproject voor kiezen de verhuisdozen na afloop van de verhuizing retour te geven aan Opdrachtnemer. In overleg wordt een periode afgesproken na afronding opdracht, maximaal 3 maanden. Na deze periode worden de verhuisdozen opgehaald door opdrachtnemer. De teruggenomen herbruikbare onbeschadigde dozen worden tegen een door Opdrachtnemer opgegeven tarief in de prijsbijlage verrekend.
EMM2	Voor de hoeveelheid afgeleverd verhuismateriaal welke niet is meegenomen in de gevraagde all-in tarieven dient door de projectleider van Opdrachtgever te worden getekend.
EMM3	Indien blijkt dat er een te kort aan verhuismaterialen is, zal Opdrachtnemer de extra benodigde verhuismaterialen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur, afleveren.
EMM4	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in het bezit te zijn van eigen gereedschap.
EMM5	Bij de keuze van transportmaterialen dient in belangrijke mate rekening gehouden te worden met de geluidsproductie van het gebruikte materiaal. Met andere woorden, er mag geen gebruik gemaakt worden van transportmaterialen die geluidsoverlast geven.
EMM6	Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer gebruik te maken van afsluitbare en verzegelbare verhuismiddelen, gemaakt van ondoordringbare materialen, bijvoorbeeld van harde kunststof, metaal o.i.d.
EMM7	Verhuismiddelen dienen schoon en heel te zijn en geschikt voor het beoogde gebruik.
EMM8	De eventueel gebruikte stickers mogen geen resten van enig soort achterlaten. Indien dit wel het geval is zullen deze door Opdrachtnemer worden verwijderd.
EMM8	Alle te gebruiken huurmateriaal (niet verwerkt in de gevraagde all-in tarieven) die achterblijven op locatie worden binnen een maand na afronding van de verhuizing opgehaald door Opdrachtnemer. Zoekgeraakt materiaal wat verwijtbaar is aan Opdrachtgever wordt na deze maand in rekening gebracht bij Opdrachtgever conform prijsbijlage.

 podium voor talent	 maakt werk van je talent	 voortgezet onderwijs
---	---	--

	Eisen Communicatie												
EC1	Opdrachtnemer beschikt over een eigen Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over bestellingen, instellingen en het melden van storingen.												
EC2	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de raamovereenkomst op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau één vaste contactpersoon (of diens vervanger) aan met kennis van zaken en mandaat.												
EC3	De operationeel contactpersoon is voor alle vragen omtrent Nadere Offertes, uitvoering van Nadere Opdrachten, nazorg en facturatie bereikbaar.												
EC4	Opdrachtnemer zorgt bij afwezigheid van de vaste contactpersoon voor een vervanger.												
EC5	Communicatie op genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde contactpersoon van de opdrachtgever plaats.												
EC6	Overleg structuur: <table><tr><td>Wat</td><td>Wie</td><td>Wanneer</td></tr><tr><td>Operationeel overleg</td><td>Opdrachtnemer Opdrachtgever van opdracht</td><td>Indien nodig</td></tr><tr><td>Tactisch overleg</td><td>Opdrachtnemer Opdrachtgever</td><td>Na afronding verhuisproject</td></tr><tr><td>Strategisch overleg</td><td>Opdrachtnemer Manager beheer en onderhoud Contractmanager Opdrachtgever</td><td>1 x per jaar</td></tr></table>	Wat	Wie	Wanneer	Operationeel overleg	Opdrachtnemer Opdrachtgever van opdracht	Indien nodig	Tactisch overleg	Opdrachtnemer Opdrachtgever	Na afronding verhuisproject	Strategisch overleg	Opdrachtnemer Manager beheer en onderhoud Contractmanager Opdrachtgever	1 x per jaar
Wat	Wie	Wanneer											
Operationeel overleg	Opdrachtnemer Opdrachtgever van opdracht	Indien nodig											
Tactisch overleg	Opdrachtnemer Opdrachtgever	Na afronding verhuisproject											
Strategisch overleg	Opdrachtnemer Manager beheer en onderhoud Contractmanager Opdrachtgever	1 x per jaar											

	Eisen Duurzaamheid
EDZ1	De in te zetten voertuigen voldoen aan de Euro 5-norm of Euro V-norm



	KPI's
KPI1	Klanttevredenheid - Opdrachtnemer scoort gemiddeld een 7 op klanttevredenheid Opdrachtgever meet 1 keer per jaar de klanttevredenheid. Dit start in iedergeval in het tweede jaar van de overeenkomst. De betrokken stakeholders wordt gevraagd een korte vragenlijst laten invullen met behulp van bijvoorbeeld surveymonkey. De onderwerpen zijn o.a.: • Communicatie • Samenwerking • Planning • Dienstverlening • Flexibiliteit • Afronding project De stakeholders geven op de vragen een score van 1 t/m 10 volgens de rapportcijfermethode. Gemiddeld moet Opdrachtnemer afgerond een 7 scoren.
KPI2	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de monitoring van de KPI. Gevolgen niet behalen KPI: Het behalen van de KPI kan bepalend zijn voor het wel of niet verlengen van de overeenkomst bij het lichten van de optiejaren.

	Eisen Prijs
EP1	Prijzen worden exclusief BTW uitgevraagd en door het prijzenblad doorgerekend naar incl. btw.
EP2	Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.
EP3	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden tarieven vast staan gedurende eerste contractperiode van twee jaar. De prijzen kunnen na afloop van de eerste contractperiode, voor het eerst per 1 januari 2023 worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de dienstenprijsindex, commerciële dienstverlening prijsindex, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Aanpassingen van prijzen dienen schriftelijk 3 maanden voor ingang van de indexering kenbaar gemaakt te worden aan opdrachtgever.

 podium voor talent	 maakt werk van je talent	 voortgezet onderwijs
---	---	--

EP4	Indien tijdens de looptijd van de raamovereenkomst werkzaamheden moeten worden verricht, die niet onder de overeengekomen dienstverlening vallen, mogen eventuele meerkosten hiervoor uitsluitend in rekening worden gebracht op basis van contractueel overeengekomen tarieven en wanneer de opdrachtgever hier vooraf schriftelijke toestemming heeft gegeven.
EP5	Vervoer en verhuismiddelen mogen uitsluitend worden ingezet en in rekening worden gebracht als de nadere offerte vooraf schriftelijk is geaccordeerd door Opdrachtgever.