



BIJLAGE 1 - Specificatie van de opdracht / Programma van Eisen (PvE)

Europese openbare Aanbesteding:

**Internationale (boedel)verhuisdiensten voor
personeel**

Kenmerk: IUC21-606

Aanbestedende dienst:	Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst
In opdracht van:	Categoriemanagement Logistiek
Versie:	1.0
Kenmerk:	IUC21-606
Datum:	23-07-2021

Inhoud

Hoofdstuk 1	Inleiding	4
1.1	<i>Gunnings- en uitvoeringseisen</i>	<i>4</i>
1.2	<i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	<i>4</i>
1.3	<i>Juridische kader</i>	<i>4</i>
Hoofdstuk 2	Financiële afspraken	5
2.1	<i>Prijstelling.....</i>	<i>5</i>
2.2	<i>Indexering.....</i>	<i>6</i>
2.3	<i>Annuleringsregeling</i>	<i>6</i>
Hoofdstuk 3	Een solide basis.....	7
3.1	<i>Basiseisen dienstverlening.....</i>	<i>7</i>
3.2	<i>Personeel</i>	<i>8</i>
3.3	<i>Helpdesk.....</i>	<i>9</i>
3.4	<i>Communicatie(structuur)</i>	<i>10</i>
3.5	<i>Informatiesysteem</i>	<i>11</i>
3.6	<i>(Informatie)beveiliging kaders</i>	<i>12</i>
3.7	<i>Implementatie - & transitieproces</i>	<i>13</i>
Hoofdstuk 4	Kracht door eenvoud.....	15
4.1	<i>Processtap voorbereiding</i>	<i>15</i>
4.2	<i>Processtap uitvoering.....</i>	<i>16</i>
4.3	<i>Processtap nazorg</i>	<i>18</i>
4.4	<i>Processtap opslag.....</i>	<i>19</i>
Hoofdstuk 5	Voorspelbaar en meetbaar	21
5.1	<i>Audits en/of kwaliteitsinspecties.....</i>	<i>21</i>
5.2	<i>Kritische Prestatie indicatoren (KPI's)</i>	<i>21</i>
5.3	<i>Managementinformatie</i>	<i>22</i>
5.4	<i>E-Facturatie.....</i>	<i>23</i>
5.5	<i>Catalogus platform</i>	<i>25</i>
Hoofdstuk 6	Sociaal & Duurzaam	26
6.1	<i>Social Return - positieve maatschappelijke impact.....</i>	<i>26</i>
6.2	<i>Goed Werkgeverschap</i>	<i>27</i>
6.3	<i>Internationale Sociale Voorwaarden.....</i>	<i>27</i>
6.4	<i>Duurzame dienstverlening.....</i>	<i>28</i>
6.5	<i>CO₂-voetafdruk.....</i>	<i>29</i>
Hoofdstuk 7	Innovatief en transitiegericht	30
7.1	<i>Innovatief</i>	<i>30</i>

7.2	<i>Transitiegerecht</i>	30
Hoofdstuk 8	Boetes en overige financiële bepalingen	31
8.1	<i>Boeteregeling</i>	31
8.2	<i>Verzekering</i>	32

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel'. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1 Gunnings- en uitvoeringseisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Inschrijvers dienen volledig te voldoen aan alle uitvoeringseisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie in dit document. Dit geldt ook voor onderaannemers, hulppersonen en/of derden die worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening.

De wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingscommissie en zijn te vinden in het beschrijvend document en in bijlage D antwoordformulier Wensen.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

Eis 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan op het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan.
-------	---

UE 1	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst.
------	---

1.2 Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 1	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende nadere opdrachten te voldoen aan de toepasselijke (Nederlandse, Europese en lokale) wet- en regelgeving. Inschrijver dient bij het opstellen van de inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming, maar ook belastingen en milieubescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • de Belastingdienst; • het Ministerie van Infrastructuur en Milieu; • het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
------	---

1.3 Juridische kader

Eis 1	De Inschrijver stemt in met de ARVODI-2018 (bijlage 2a), de Raamovereenkomst (bijlage 2) en de Kritische Prestatie indicatoren (bijlage 1c), inclusief de bij de Nota's van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen, onvoorwaardelijk met het doen van een Inschrijving.
-------	--

Hoofdstuk 2 Financiële afspraken

In dit hoofdstuk zijn allen eisen opgenomen met betrekking tot de financiële afspraken. De bepalingen in dit hoofdstuk hebben specifiek betrekking op de prijstelling, indexering en annuleringsregeling.

2.1 Prijsstelling

Eis 2	Alle gevraagde prijzen en opslagen in het prijzenblad bijlage C dienen te zijn ingevuld met het gevraagde bedrag in Euro's of USD exclusief BTW of soortgelijke belastingen dan wel met het gevraagde percentage. Dit zijn alle 'gele' velden in het prijzenblad.
UE 2	Voor de Zeevracht en/of Luchtvracht dienen per Verhuisopdracht drie (3) offertes aantoonbaar te worden aangevraagd bij gerenommeerde scheepsagenten (cargadoor) zoals bijvoorbeeld Overseas Shippers Association (OSA). De offertes die Opdrachtnemer aanbiedt geeft de meest efficiënte/economische route en Transit tijd aan per Verhuisopdracht. Hierin zijn de voornaamste criteria: • een (snelle) transit-/doorlooptijd; • (afvaart)frequentie; • continuïteit en betrouwbaarheid; • een (minimaal) marktconforme prijs. De geoffreerde prijzen in de offerte worden één-op-één (zonder op- of toeslag) doorbelast aan Opdrachtgever. Indien de aangeboden offertes niet voldoen aan de gestelde criteria dan wordt dit vooraf afgestemd en vindt digitaal toestemming plaats van de Deelnemende organisatie middels een opdrachtbevestiging voor de verhuizing.
UE 3	De bureaumarge betreft de vaste nominale vergoeding voor winst, risico en algemene kosten van Inschrijver, die door Inschrijver in rekening wordt gebracht naast de uitgevraagde offertes als bedoeld in uitvoeringseis 2. De ingevulde bureaumarge van Inschrijver is een nominaal bedrag per uitgevoerde verhuisopdracht.
UE 4	Opdrachtnemer zal eventuele noodzakelijke dienstverlening die zijn opgenomen in tabblad additionele kosten in bijlage C apart in rekening brengen tegen de daadwerkelijk gemaakte kosten. De bewijsstukken dienen digitaal opvraagbaar te zijn.
UE 5.	Kilometerstaffel: Opdrachtnemer brengt voor Intra-Europees het totaal aantal berekende kilometers conform staffel, berekend vanaf het (eerste) ophaaladres tot aan het (laatste) afleveradres. Het aantal kilometers wordt berekend en bepaald aan de hand van meest recente versie van Google maps, op basis van de snelste route. Retour kilometers mogen niet in deze berekening worden meegenomen op basis van "One way" kilometrage.
UE 6.	Opdrachtnemer zal voor diensten die niet zijn vermeld in het Beschrijvend document maar wel worden afgenomen in het kader van de Raamovereenkomst de Opdrachtnemer geen hogere tarieven dan een marktconforme prijs binnen de zakelijke markt.

2.2 Indexering

De door Inschrijver geoffreerde tarieven staan vast tot 31 december 2022 en mogen daarna, mits en voor zover naar het oordeel van de Opdrachtgever gegrond en voldoende gemotiveerd, worden geïndexeerd volgens onderstaande methode. Dit is niet van toepassing op de daadwerkelijke zee- en luchtvrachttarieven op offerte basis.

UE 7.	De door Inschrijver ingediende prijzen in het prijzenblad bijlage C mogen op verzoek van Opdrachtnemer jaarlijks per 1 januari – voor het eerst per 1 januari 2023- ten hoogste geïndexeerd worden op basis van de Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport (code 4942 Verhuizingen), index 2015=100 of diens opvolger conform de volgende webpagina van het Centraal Bureau voor de Statistiek opendata. Dit is niet van toepassing op de daadwerkelijke zee- en luchtvrachttarieven op offerte basis. Een verzoek tot indexering dient minimaal acht (8) weken voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk, gemotiveerd en onderbouwd met stukken te worden ingediend bij Categoriemanagement Logistiek. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht. De Opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor de doorrekening naar de concrete tarieven in de prijzenbladen. Hierbij is de datum van opdrachtverstrekking leidend. Deze nieuwe tarieven worden in een vooraf afgestemd Excel bestand overzichtelijk weergegeven zodat deze eenvoudig en één op één bruikbaar en werkbaar zijn voor de Deelnemende organisaties. Deze tarieven worden afgerond op twee (2) decimalen achter de komma.
-------	---

2.3 Annuleringsregeling

UE 8.	De Verhuisopdrachten kunnen door de Opdrachtgever tot vier (4) werkdagen voor de uitvoeringsdatum kosteloos worden geannuleerd dan wel naar een andere datum worden verzet. Indien een verhuizing binnen vier (4) werkdagen voorafgaand aan de verhuizing wordt geannuleerd, dan wordt de overeengekomen prijs per Verhuisopdracht vergoed, op de volgende basis: • vier (4) werkdagen (of meer) opzegtermijn: Geen annuleringskosten; • drie (3) werkdagen opzegtermijn: 30% van het opgegeven tarief voor diensten van oorsprong of bestemming; • twee (2) werkdagen opzegtermijn: 40% van het opgegeven tarief voor vertrek- of bestemmingsdiensten; • één (1) werkdag of minder opzegtermijn: 50% van het opgegeven tarief voor vertrek- of bestemmingsdiensten
-------	---

Hoofdstuk 3 Een solide basis

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'een solide basis' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.1 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

3.1 Basiseisen dienstverlening

UE 9.	Opdrachtnemer dient alle kalenderdagen 24/7 per jaar de dienst, dan wel de dienstverlening te kunnen leveren. Ook op zon- en feestdagen, mits niet in strijd met wet- en regelgeving.
UE 10.	Opdrachtnemer meldt afwijkingen (bijvoorbeeld vermissing, vertraging e.d.) van een zending schriftelijk binnen vierentwintig (24) uur na constatering aan de desbetreffende te verhuizen medewerker en de Opdrachtgever. Na constatering zorgt de Opdrachtnemer naar een passende oplossing en vervolgens maatregelen om dit in de toekomst te voorkomen.
UE 11.	Opdrachtnemer dient een zending op basis van Delivery Duty Paid (DDP) conform Incoterms®2010, te laten leveren op de genoemde plaats in het land van bestemming. Dat houdt in dat Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid draagt om voor het Door-to-door transport, inclusief alle benodigde documenten, verzekeringen, ontheffing, vergunningen en Douaneformaliteiten te verzorgen die verbonden zijn aan de uitvoer, doorvoer en invoer naar de afgesproken plaats van bestemming. Denk bijvoorbeeld aan het in- en uitklaren van o.a. boedelverhuizing en Motorvoertuig(en).
UE 12.	Indien in het land van bestemming de Douane de zending wenst te openen voor controle, dan dient Opdrachtnemer er voor te zorgen dat de verhuizing weer in oorspronkelijke staat bij de geadresseerde wordt afgeleverd.
UE 13.	Opdrachtnemer beschikt over een wereldwijd dekkend netwerk, van lokale agenten die worden ingezet bij Door-to-door transport. Dit houdt in dat Opdrachtnemer regie houdt over het gehele verhuisketen van inpakken, verpakken, demonteren, inladen, van de boedel op de plaats van herkomst (Origin) tot en met afleveren, uitladen, uitpakken en montage van de boedel in de woning op de plaats van bestemming (Destination) incl. evt. nazorg.
UE 14.	Opdrachtnemer maakt bij Zeevracht transport gebruik van zogenaamde A-Carriers. In een (incidenteel) geval van Luchtvracht selecteert Opdrachtnemer betrouwbare Carriers, bij voorkeur met International Air Transport Association licentie (hierna IATA).
UE 15.	Opdrachtnemer (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over een geldige Eurovergunning (in Nederland ook wel NIWO vergunning genoemd) als er sprake is van goederenvervoer over de weg binnen de Europese Unie, zoals is voorgeschreven in Verordening (EG) nr. 1071/2009.
UE 16.	Opdrachtnemer neemt veiligheidsmaatregelen in acht, hiertoe wordt onder meer gerekend dat het voertuig c.q. de Container afsluitbaar dient te zijn en toegang voor onbevoegden niet mogelijk is (standard closed box). Een Container dient middels een containerzegel verzegeld (unieke code) te worden. Daarnaast dient Opdrachtnemer bij overnacht-, rij- en rustmomenten binnen Europa uitsluitend te parkeren op beveiligde parkeerplaatsen (zoals toegangscontrole, videobewaking ect.) om diefstal en/of verlies te voorkomen.

UE 17.	Risico's (en de kans) op geen 100% dienstverlening worden door Opdrachtnemer proactief geminimaliseerd en beheerst. Als geen 100% dienstverlening zich toch voordoet, wordt deze naar tevredenheid van de Deelnemende organisatie afgehandeld, gerapporteerd en (intern) geëvalueerd met als doel het verbeteren van het dienstverleningsniveau en het voorkomen van herhaling. Opdrachtnemer houdt daarom een risicodossier bij waarin hij proactief risico's identificeert (inclusief kans, impact en daaruit voortvloeiende risicoscore), minimaliseert en beheersmaatregelen opneemt. Als zich toch een risico voordoet wordt deze in overleg met de Deelnemende organisatie en/of Categoriemanagement Logistiek afgehandeld, waarna de wijze van afhandeling en de tevredenheid van de contractmanager daarover worden gerapporteerd in het risicodossier.
UE 18.	<u>Personeelsreglementen</u> Opdrachtnemer dient alle geplande verhuizingen conform personeelsreglementen van de Deelnemende organisaties uit te voeren, waarbij rekening wordt gehouden met verschillende doelgroepen van de Deelnemende organisaties. Voor meer informatie over de relevante artikelen in de personeelsreglementen van de Deelnemende organisaties klik op onderstaande link: • Aanvullende CAO Rijk Uitzendingen (ACRU). • Voorzieningenstelsel Buitenlandtoeslagen Rechterlijke Ambtenaren (VBRA). • Voorzieningenstelsel Uitzendingen Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (VUBZK). Het transport van een Motorvoertuig wordt als onderdeel van de verhuisboedel gezien, onder het voorbehoud dat: • de te verhuizen medewerker zelf zorg draagt voor het aanleveren (Origin) en ophalen (Destination) van het Motorvoertuig; • in het tarief dat Opdrachtnemer bij zijn inschrijving heeft opgegeven voor het bijladen van de Motorvoertuig zijn ook de kosten verdisconteerd die zij moeten maken voor het inklaren (douane) van de Motorvoertuig. Het registreren van de Motorvoertuig (op kenteken zetten) komt voor eigen rekening van de te verhuizen medewerker. Bij het bovenstaande dient te worden aangetekend, dat de huidige personeelsreglementen van de Deelnemende organisaties aan de Raamovereenkomst onderling kan afwijken of tijdens de contractduur kan worden bijgesteld. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer direct informeren over voorgenomen wijziging in de regelgeving. Opdrachtnemer wordt geacht om binnen diens bedrijfsvoering en (digitaal) administratie ingesteld te zijn op het verwerken van onderling afwijkende personeelsreglementen.

3.2 Personeel

Onderstaande uitvoeringseisen gelden zowel voor eigen personeel van Opdrachtnemer alsmede het personeel van onderaannemers, hulppersonen en derden welke wordt ingezet ten behoeve van deze Opdracht.

UE 19.	<u>Inzet verhuispersoneel</u> Het verhuispersoneel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) en middelen dat door of namens de Opdrachtnemer wordt ingezet ten behoeve van de overeengekomen uitvoering van de Raamovereenkomst dient minimaal te voldoen aan de volgende eisen: • het in te zetten verhuispersoneel van Opdrachtnemer dient relevante kennis en ervaring te hebben van de wet- en regelgeving;
--------	--

- het in te zetten verhuispersoneel dient ervaring (minimaal één (1) jaar) te hebben met het uitvoeren van (boedel)verhuizingen of in het bezit te zijn van relevante vakdiploma's of certificaten;
- visueel herkenbaar te zijn als verhuispersoneel van Opdrachtnemer of dienst onderaannemers (bijvoorbeeld door middel van een kledingstuk dat de medewerker draagt);
- bij het in te zetten verhuispersoneel zorgt Opdrachtnemer dat er minimaal één verhuiscoördinator ter plaatse is bij een verhuizing die zorgt voor de aansturing van het in te zetten verhuispersoneel en contact onderhoudt met de te verhuizen medewerker op locatie;
- de in te zetten verhuiscoördinator in het buitenland dient minimaal de Engelse taal mondeling en schriftelijk op [niveau B1](#) te beheersen;
- het in te zetten verhuispersoneel legitimeert zich te allen tijde bij het ophalen en/of afleveren van een verhuizing bij de uit te zenden medewerker op dusdanige wijze dat zowel de identiteit van dit verhuispersoneel vastgesteld kan worden als het feit dat de medewerkers in dienst zijn van (of ingehuurd door) de Opdrachtnemer;
- het in te zetten verhuispersoneel dient zich te houden aan de geldende gedrags- en huisregels en veiligheidsvoorschriften van de Deelnemende organisaties en dient zich te onthouden van elke vorm van discussie met de te verhuizen medewerker.

UE 20. Verklaring van goedgegedrag (VOG)

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, van al het door hem tewerkgestelde personeel dat in het kader van deze Raamovereenkomst werkzaamheden verricht en daarbij niet openbaar toegankelijk ruimten van de te verhuizen medewerker van de Deelnemende organisaties in Nederland en buitenland betreedt, een Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP) of een buitenlands gelijkwaardig document is opgenomen in een AVG compliant dossier.

Nieuw personeel, (inclusief onderaanneming, hulppersonen/derden), dat tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt ingezet voor werkzaamheden in het kader van deze eis, mag pas worden ingezet wanneer de VOG NP of een buitenlandse equivalent van VOG NP daadwerkelijk is verkregen. Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever op verzoek de aanwezigheid van verklaringen omtrent gedrag te kunnen (laten) verifiëren.

Wanneer het ontbreken van een VOG NP wordt geconstateerd, wordt de betreffende medewerker toegang tot niet openbaar toegankelijke ruimtes de te verhuizen medewerker of van de Deelnemende organisatie onmiddellijk ontzegd tot het moment dat een geldige VOG NP wordt overlegd.

UE 21. Aanvullende screeningseisen voor verhuispersoneel

In enkele gevallen hebben de Deelnemende organisaties (zoals Politie en Defensie) aanvullende (screening)eisen. Dit kan zowel een verklaring van geen bezwaar, een aanvullend screeningsprofiel(en) zijn als andere screeningseisen. De Opdrachtnemer toont volledige medewerking. Eventuele kosten die voortkomen uit de aanvullende screening zijn voor rekening van de Deelnemende organisatie.

3.3 Helpdesk

UE 22. Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk waar medewerkers van de Deelnemende organisaties terecht kunnen met vragen en klachten over de dienstverlening en zorgt voor beschikbaarheid en telefonische en digitale bereikbaarheid op werkdagen tussen 08.00 uur en 18.00 uur lokale tijd CET. Buiten kantoor tijden en kantoordagen om dient een (helpdesk)medewerker van de Opdrachtnemer bereikbaar te zijn om urgente problemen op te kunnen pakken. Terugkoppeling aan de te verhuizen medewerker die een klacht hebben ingediend blijft de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

UE 23. De helpdeskmedewerker dient zelfstandig en klantgericht te werken en te beschikken over goede kennis en ervaring die benodigd is voor het juist uitvoeren van de gevraagde Dienstverlening. Verder dient helpdeskmedewerker op de hoogte te zijn van de personeelsreglementen van de Deelnemende organisaties.

UE 24. Medewerkers van de helpdesk dienen verstaanbaar te zijn voor medewerkers van de Deelnemende organisaties wereldwijd. Daarom dienen medewerkers van de helpdesk minimaal de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift te beheersen op taal [niveau B1](#).

UE 25. De helpdeskmedewerker registreert en bevestigt ontvangen vragen en klachten per ommekeer. Alle gemelde vragen en klachten worden binnen één werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen en binnen vierentwintig (24) uur inhoudelijk teruggekoppeld aan de melder van de vraag of klacht. Onder inhoudelijke terugkoppeling wordt een vraag- of klacht specifiek antwoord verstaan. Een algemeen, standaard antwoord is niet voldoende. Volledige afhandeling van vragen en klachten vindt plaats binnen vijf (5) werkdagen na eerste ontvangst van de klacht.

UE 26. Alle melders van klachten ontvangen na afhandeling van de gemelde klacht automatisch een feedback verzoek van Opdrachtnemer. Dit verzoek is er op gericht de tevredenheid van de klachtafhandeling inzichtelijk te maken. Door middel van de vraag: Bent u tevreden over de:

- snelheid waarmee uw klacht is afgehandeld (norm: binnen vijf (5) werkdagen);
- inhoudelijke terugkoppeling (norm: gestandaardiseerd antwoord is niet toegestaan). Antwoord mogelijkheden; tevreden, neutraal of ontevreden.

3.4 Communicatie(structuur)

UE 27. Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande overlegstructuur. Alle correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in het kader van deze overlegstructuren dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.

Overleg	Onderwerpen	Minimale Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Strategisch niveau	Contract compliance. Kwaliteit, integriteit en klanttevredenheid. Innovatie en strategische ontwikkelingen in de zakelijke markt. Duurzaamheid (incl. Social Return) Management informatie.	1 x per jaar	Account manager / Directie lid	Categorie management Logistiek SSO3W
Tactisch niveau	Omzet en prestaties Opdrachtnemer Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening Management informatie KPI rapportages Actiepuntenlijst Risico's & beheersmaatregelen	4 x per jaar	Account manager	Categorie management Logistiek SSO3W
Operationeel niveau	Operationele onderwerpen en knelpunten. bespreken en vaststellen van de actiepuntenlijst en oplossingen bespreken; voortgang lopende opdrachten;	Op afroep	Point of Contact Opdrachtnemer	Point of Contact Deelnemende organisatie

UE 28. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien (10) werkdagen (nadat een overleg heeft plaatsgevonden) de verslaglegging is gedeeld met Categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijke afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag. Uiterlijk vijf (5) werkdagen voor een overleg worden in afstemming met de Opdrachtgever de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer.

UE 29. Opdrachtnemer zal Deelnemende organisatie direct rapporteren zodra zich problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de dienstverlening die voortkomen uit de Raamovereenkomst. Bij structurele problemen escaleert Opdrachtnemer naar Categoriemanagement Logistiek.

Indien er naar mening van de Opdrachtgever aanleiding bestaat om vaker een overleg op operationeel, tactisch of strategisch niveau te laten plaatsvinden, dient de Opdrachtnemer daar kosteloos aan mee te werken. Daarbij valt te denken aan verstoringen in de dienstverlening, calamiteiten, escalaties etc..

UE 30. Het is voor Opdrachtgever van belang dat de coördinatie van alle samenhangende activiteiten is gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie in eerste instantie met Categoriemanagement Logistiek plaatsvindt. Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager/ team van vaste accountmanagers aan die de totale relatie met de en Categoriemanagement Logistiek en met de Deelnemers overziet.

Opdrachtnemer benoemt tenminste de volgende vaste contactpersonen:

- een "accountmanager" die het contact onderhoudt met Categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende organisaties, die bevoegd is om bindende afspraken te maken en adequaat problemen kan oplossen, voorbereiden en reageren op afwijkingen, opstellen van verbeterplannen en het tijdig inroepen van de escalatieregeling. Deze persoon heeft minimaal twee (2) jaar ervaring met de tactische en operationele aspecten van de dienstverlening.
- een "implementatiemanager" met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan;

Van alle bovenstaande contactpersonen zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de continuïteit geborgd blijft gedurende de dienstverlening. Tevens benoemt Opdrachtnemer een tweede contactpersoon die fungeert als achtereenvolger van de vaste contactpersoon (in geval van ziekte, verlof of drukte etc.).

Indien Opdrachtgever van mening is dat de account- c.q. implementatiemanager niet (proactief)functioneert, zal Opdrachtnemer al het nodige ondernemen om hier verandering in te brengen. Wanneer er geen verbetering in het (proactief) functioneren optreedt, zal Opdrachtnemer een ander persoon, die wel beschikt over die kwaliteiten, voor deze functie aanwijzen.

3.5 Informatiesysteem

Het 'inzicht in- en grip op – de dienstverlening' betreft de volledige behoefte om op eenduidige, transparante en traceerbare wijze communicatie en dossiervorming per verhuizing vast te leggen inzichtelijk te maken voor alle betrokken personen van de Deelnemende organisaties. Met name dient Opdrachtnemer te voorzien in de behoefte om op een eenduidige, transparante en dossiervorming van alle verhuizingen te administreren.

UE 31. Digitaal inzicht aan de te verhuizen medewerker

De te verhuizen medewerker dient door Opdrachtnemer zorgvuldig, overzichtelijk en juist geïnformeerd te worden over de uitvoering van de dienstverlening en over de relevante procedures die van toepassing zijn voor de verhuizing. Ook krijgt de te

	verhuizen medewerker (digitaal en bij voorkeur real-time) inzicht over de stand van zaken ten aanzien van zijn/haar eigen verhuizing. De te verhuizen medewerker dient minimaal geïnformeerd te worden over de volgende onderwerpen: • De relevante artikelen in de personeelsreglementen; • lokale wet- en regelgeving; • het verhuisproces en dienstverlening van Opdrachtnemer; • lokale douaneformaliteiten; • verzekeringsvoorwaarden; • langdurige opslag; • Taxfree aankopen; • vraag- en klachtenprotocol van de Opdrachtnemer; • aanvraagformulieren transportverzekering en schadedeclaratieformulieren; • of andere aanverwante zaken die van toepassing zijn voor de verhuizing.
--	---

UE 32.	Opdrachtnemer draagt zorg om de Deelnemende organisaties te allen tijde volledig actueel te informeren (digitaal en bij voorkeur real-time), zodat de bevoegde personen van de Deelnemende organisaties continue inzage hebben in het verloop van de verhuizing en de ondersteunende processen. Daarbij draagt Opdrachtnemer zorg om de (geautomatiseerde) administratie consistent te voeden met informatie op dusdanige wijze dat er altijd sprake is van een actuele, transparante en controleerbare weergave van de Verhuisopdracht zoals eerder beschreven in uitvoeringseis 64.
--------	--

3.6 (Informatie)beveiliging kaders

Opdrachtnemer zal in de uitvoering van de dienstverlening gebruik maken van informatiesystemen. De Opdrachtgever hecht veel waarde aan informatiebeveiliging en stelt een aantal eisen aan maatregelen met betrekking tot vertrouwelijkheid en integriteit van gegevens die voortvloeien uit deze dienstverlening. Deze eisen zijn van toepassing op alle informatiesystemen die Opdrachtnemer voor deze Raamovereenkomst gaat inzetten.

UE 33.	De Opdrachtnemer rapporteert binnen 48 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van persoonsgegevens aan Opdrachtgever. Bijvoorbeeld als er sprake is van toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie, zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Deze worden in een rapportage opgenomen en gestuurd aan Categoriemanagement Logistiek. <i>NB. conform wetgeving dient door de Deelnemende organisatie (niet door de Opdrachtnemer) binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.</i>
--------	--

UE 34.	Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden, tot de door Opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en -programmatuur en/of opgeslagen databestanden die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst voor Opdrachtgever worden gebruikt. Daarnaast is verantwoordelijk om dagelijks (alle dagen van de week) een back-up te worden gemaakt van de opgeslagen databestanden. Deze databestanden zijn opgeslagen op een data-server binnen de Europese Unie.
--------	---

UE 35.	Ten aanzien van het vastleggen en transporteren van gegevens is het uitgangspunt dat dit uitsluitend op de applicatie-server plaatsvindt. Indien deze data buiten deze server (hetzij op verwijderbare media hetzij op lokale apparatuur) wordt getransporteerd of verwerkt, dan dienen de gegevens versleuteld te zijn volgens
--------	--

passende en marktconforme encryptie standaarden (zie <https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>).

UE 36. Zero-client footprint

Indien Opdrachtnemer (digitaal of bij voorkeur real-time) inzicht geeft in gegevens dan dient de oplossing een 'zero-client footprint' te hebben, dat wil zeggen geen software op de client (laptop, tablet) waarmee applicatie wordt benaderd. De oplossing is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken. De volledige functionaliteit van de oplossing wordt ondersteund door de vier meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari. De oplossing ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser.

UE 37. Gebruikers toegang verlenen

Er is uitsluitend toegang verleend tot informatiesystemen na autorisatie door een bevoegde functionaris van de Deelnemende organisaties. Er is een actueel mandaatregister of er zijn functieprofielen waaruit blijkt welke personen bevoegdheden hebben voor het verlenen van toegangsrechten. Daarnaast is het gebruik van groepsaccounts is niet toegestaan tenzij dit wordt gemotiveerd en vastgelegd door de proceseigenaar.

UE 38. SSO3W gaat in de komende jaren het aanmeldingsproces van een verhuizing verder automatiseren. Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden tot het status gericht opvoeren van gebruikers d.m.v. een API-koppeling (Application Programming Interface) of via XML-koppeling (Extensible Markup Language).

Ook dient een hybride semi-automatisch proces tot de mogelijkheden te behoren. Hierbij kan gedacht worden aan verschillende rollen of verschillen in Deelnemende organisaties.

3.7 Implementatie - & transitieproces

Een belangrijk uitgangspunt bij deze Aanbesteding is de continuïteit van de gevraagde Dienstverlening. Het is essentieel voor Opdrachtgever, dat de implementatie van de nieuw te sluiten Raamovereenkomst en het verrichten van de daaruit voortvloeiende Dienstverlening zonder noemenswaardige verstoring zal verlopen. Om een soepele overgang te organiseren naar de nieuwe Raamovereenkomst wordt een implementatieperiode gehanteerd. Tijdens deze periode worden alle voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. De voorbereidende werkzaamheden omvatten o.a.:

- afstemming over werkwijzen, procedures en processen. Deels algemeen en deels specifiek voor de Deelnemende organisaties met een unieke/specifieke situatie voor iedere Deelnemende organisaties. Dit kan middels algemene bijeenkomsten, 'roadshows' langs alle Deelnemende organisaties en/of gerichte implementatie overleggen;
- het inrichten van de dienstverlening en het informeren/instrueren van de Deelnemende organisaties over het verhuisproces;
- het inwerken van medewerkers voor de verhuisdienstverlening. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen volledig op te hoogte te zijn van de personeelsreglementen van de Deelnemende organisaties die van toepassing zijn.

UE 39. Na definitieve gunning van de Opdracht aan Opdrachtnemer wordt een implementatieteam samengesteld bestaande uit in ieder geval de implementatie-verantwoordelijke van Opdrachtnemer, eventueel andere deelnemers namens Opdrachtnemer, een afvaardiging van Categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisaties. De coördinatie hiervan ligt bij Opdrachtnemer. Het

implementatieteam blijft in stand totdat de implementatie volledig is afgerond na tevredenheid van de Opdrachtgever.

UE 40. Opdrachtnemer draagt zorg voor een implementatieplan ten behoeve van de uitvoering van de daadwerkelijke dienstverlening, waaronder het verhuis- en opslagproces. De uitwerking van het implementatieplan dient twee (2) weken na definitieve gunning van de Raamovereenkomst, ter goedkeuring aan Categoriemanagement Logistiek te worden voorgelegd.

Het doel van Opdrachtgever is een geruisloze overgang van de huidige overeenkomst naar de nieuwe overeenkomst ongeacht of de opdrachtnemer wisselt. In het implementatieplan dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de Raamovereenkomst, conform de Eisen en doelstelling van het Beschrijvend document zal gaan plaatsvinden en het bevat minimaal de volgende elementen:

- scope van activiteiten en resultaten;
- projectorganisatiestructuur inclusief taken en verantwoordelijkheden van de projectteamleden;
- projectplanning;
- vaststelling communicatieformats alsmede inhoud en vormgeving (management)rapportages;
- communicatiestructuur: communicatie tussen de projectorganisatie van de Opdrachtnemer en de projectorganisatie van de Opdrachtgever;
- de door de Opdrachtnemer onderkende risico's.

Langdurige opslag

Indien de nieuwe Opdrachtnemer niet de huidige raamcontractant betreft, dient er ook een transitieplan (inclusief een planning) te komen voor de overgang van de langdurige opslag van de huidige raamcontractant naar de nieuwe Opdrachtnemer

Monitoring / bewaking

De implementatie zal worden gemonitord en indien nodig worden bijgestuurd op basis van voortgangsrapportages die worden opgesteld door Opdrachtnemer. Indien door Opdrachtnemer en/of Categoriemanagement Logistiek wordt afgeweken van de definitieve planning, dan dient dit vooraf en schriftelijk aangegeven te worden. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever wordt het definitieve implementatieplan uitgevoerd. Deze implementatie zal worden afgesloten met een evaluatie.

UE 41. Eventuele kosten die voortkomen uit de implementatieperiode aan Opdrachtnemerszijde zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

UE 42. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende kennis en informatie bij gebruikers over de uitvoering van de dienstverlening (inclusief ondersteunende systemen), zodat gebruikers van de Deelnemende organisaties in staat zijn om een verhuishopdracht volledig en juist aan te bieden. Indien gewenst dient Opdrachtnemer één of meerdere trainingen centraal te organiseren voor de Deelnemende organisaties (roadshow).

Hoofdstuk 4 Kracht door eenvoud

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'kracht door eenvoud' en de visie daarop zoals geformuleerd in Hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

4.1 Processtap voorbereiding

In de voorbereidende fase onderscheidt Opdrachtgever alle handelingen, die voorafgaan aan de operationele uitvoering van een verhuizing. Dit strekt zich uit van het moment van opdrachtverstrekking tot en met de opname en preparatie van de te verhuizen medewerker op de komende verhuizing.

UE 43. Aanmelding – opdrachtverstrekking

De Deelnemende organisatie vult een centrale rol bij de ondersteuning voor de te verhuizen medewerker die geplaatst worden op Nederlandse vertegenwoordigingen in het buitenland, alsmede plaatsingen in het Caribische deel van het Koninkrijk der Nederlanden.

Aanmeldingen van verhuizingen worden uitsluitend uitgevoerd door daartoe bevoegde medewerkers van de Deelnemende organisatie, en door hen rechtstreeks in een (geautomatiseerde) administratie geregistreerd. Deze aanmelding geldt als officiële opdrachtverstrekking, waarna Opdrachtnemer geacht wordt de operationele uitvoering van de verhuizing te organiseren.

Opdrachtnemer neemt op werkdagen binnen vierentwintig (24) uur na verlening van de Verhuisopdracht contact per e-mail op met de te verhuizen medewerker en zorgt vanaf dat moment voor een actueel overzicht die wordt gedeeld met de desbetreffende Deelnemende organisatie.

UE 44. Intake / huisbezoek opname

Opdrachtnemer verzorgt één (intake/huisbezoek) opname aan huis. In goed overleg met de te verhuizen medewerker zal een taxateur van Opdrachtnemer een eenmalig (digitale/video-taxatie) huisbezoek afleggen voor de opname van de te verhuizen boedel. Tijdens de opname worden de lokale omstandigheden op het laadadres bekeken en wordt geïnformeerd naar de omstandigheden op het afleveradres, voor zover deze informatie op dat moment reeds bekend is.

Een verhuizing zonder intake of gebaseerd op bijvoorbeeld telefonische opname is niet toegestaan. De taxateur doet tevens navraag bij de te verhuizen medewerker naar te verwachten wijzigingen in de hoeveelheid verhuisboedel, tussen het moment van intake en het moment van daadwerkelijke verzending. Opdrachtnemer draagt in overleg met de taxateur zorg voor digitale vastlegging van dergelijke informatie en kostenindicatie.

De resultaten van het opnamebezoek, alsmede verdere gemaakte afspraken, worden vastgelegd in een door te verhuizen medewerker en de taxateur ondertekend in een pre-move inventarisatie 'Survey Report'. Bij een afwijking van meer dan 10% t.o.v. het geschatte volume bij de taxatie geeft Opdrachtnemer direct een verklaring van de afwijking.

UE 45. Taxateur

Opdrachtnemer draagt zorg voor getrainde personeel die invulling geven aan de functie van een taxateur (inter-)nationale verhuizingen. Dit personeel is in staat om tijdens de intake een gedegen volume- en kostenraming te maken. Dat houdt in dat de taxateur alle te verhuizen goederen (inclusief de eventuele gewenste permanente Opslag en het te vervoeren Motorvoertuig) weet te berekenen en op vakkundige wijze

kan bepalen welke handelingen en materieel benodigd zijn om de verhuizing professioneel en binnen de regelgeving uit te doen voeren.

UE 46. Planning / Plan van aanpak

Opdrachtnemer stelt bij iedere Verhuisopdracht een planning op waarin staat beschreven hoe en wanneer de verhuizing uitgevoerd zal worden. Op grond van de intake en de in het plan van aanpak verstrekte gegevens, stelt de Opdrachtnemer per Verhuisopdracht een kostenindicatie op, waarin alle Kostencomponenten transparant zijn gespecificeerd. Wanneer er sprake is van afwijkende additionele kosten en/of alternatief transport (bijvoorbeeld Luchtvracht) dan wordt dit vooraf afgestemd met de Opdrachtgever en vervolgens bevestigt middels een digitale opdrachtbevestiging.

UE 47. Registratie en initiatie

Opdrachtnemer houdt op basis van de Verhuisopdrachten (inclusief opslag) een betrouwbare (geautomatiseerde) administratie bij van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk uitgevoerde verhuizingen. Op basis van deze administratie genereert Opdrachtnemer een adequate managementrapportage en kostenindicatie. De kostenindicatie geldt als noodzakelijke onderbouwing van de opdrachtbevestiging en dient digitaal inzichtelijk te zijn voor de Opdrachtgever.

In de verhuisopdracht en kostenindicatie staat minimaal vermeld:

- een kostenonderbouwing van de factuur per verhuisopdracht;
- een opdrachtnummer en verhuisdossier;
- naam en initialen van de te verhuizen medewerker;
- de deelnemende organisatie of organisatiecode van de te verhuizen medewerker;
- laad- en losplaats (plaatsnaam, land en continent);
- pak- en laad datum c.q. data;
- de uitgevoerde organisatie (onderaannemers);
- het aantal te (deel)verhuizen kubieke meters (of kilogrammen Luchtvracht) verhuisgoed op grond van de opname;
- het aantal (eventueel) in opslag te nemen aantal kubieke meters verhuisgoed;
- het aantal mee te verhuizen Motorvoertuig inclusief specificatie informatie;
- het aantal gereden kilometers per rit;
- soort Container 40 ft en/of 20 ft;
- datum van het eerste contact met de te verhuizen medewerker;
- datum van intake / huisbezoek opname;
- bijzonderheden (bijvoorbeeld bekratting, lift, parkeervergunning);
- Estimated Time of Arrival (ETA) en Departure Time Arrival (DTA);
- alle overige informatie die van invloed kan zijn op de uiteindelijke eindafrekening van de verhuizing.

De kostenindicatie (inclusief onderliggende bewijsstukken) zal tevens als basis dienen voor de uiteindelijke factuur, waarbij eventuele afwijkingen door Opdrachtnemer onderbouwd dienen te worden. Tevens zullen de gegevens van de kostenindicatie achteraf beschikbaar moeten blijven gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

4.2 Processtap uitvoering

In deze fase vallen alle handelingen die betrokken zijn bij de operationele uitvoering van een verhuizing op Door-to-door basis. Dit strekt zich uit van verpakking en verhuizing en transport tot en met aflevering van de goederen op bestemming. Een en ander dient conform regelgeving en in lijn met gedefinieerde kwaliteitsnormen door Opdrachtnemer of in diens Opdracht aangestelde onderaannemers te worden uitgevoerd.

UE 48. Opdrachtnemer dient te werken met schone en circulaire verpakkings- en emballagematerialen.

UE 49.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het (de)monteren, ver- en uitpakken en in- en uitladen van de te verhuizen boedel zo efficiënt, effectief en veilig mogelijk, waarbij passend verpakkingsmateriaal wordt gebruikt zodat de boedel niet beschadigd. De gebruikte verpakkingsmaterialen dienen geschikt te zijn voor het doel waarvoor zij worden ingezet, d.w.z. schoon en van de juiste vorm, grootte en sterkte om de inhoud te beschermen; deze kwaliteiten moeten gedurende de levensduur van het product en de duur van de verhuizing behouden blijven.
UE 50.	Opdrachtnemer draagt zorg om alle benodigde materialen toe te passen en gecertificeerd om de lading met (boedel)verhuizing waardig te behandelen op een veilige, doelmatige en efficiënte wijze. Dit houdt in dat de lading bij Luchtvracht dient te voldoen aan IATA en bij Zeevracht dient de lading zeewaardig / gestuwd te zijn zonder dat dit een verhoging van de geoffreerde prijzen ten gevolge heeft. Specifiek van toepassing zijn: • Voor stuwage van containers is de volgende richtlijn van toepassing: "IMO/ILO/UNECE Code of Practice for Packing of Cargo Transport Units (CTU Code) 2014"; • Voor de verpakking van (boedel)verhuizing via de lucht is de volgende richtlijn van toepassing: The International Air Transport Association (IATA). Indien de Opdrachtnemer van mening is dat voor een specifieke verhuizing toch aanvullende maatregelen moeten worden genomen (exportverpakking), dan dient vooraf toestemming te worden gevraagd aan de Opdrachtgever.
UE 51.	<u>'Origin' service</u> Bij het proces van overzeese verhuizingen definieert Opdrachtgever als 'Origin service' de volgende handelingen in aansluiting op de hierboven omschreven activiteiten gedurende de voorbereidende fase: • all-in operationele en administratieve begeleiding van het volledige traject; • ter beschikking stellen van alle benodigde verpakkings- en emballagematerialen; • (zee)waardig inpakken, verpakken, demonteren, inladen en merken van de goederen; in principe gebaseerd op vervoer in 20ft en 40ft Container; • over land transport vanaf laadadres tot de meest logische/efficiënte route (lucht)haven of Terminal van vertrek; • verzorging van transport en documentatie, inclusief gedetailleerde Inventarislijst in de voor de specifieke transactie voorgeschreven taal; • volledige afhandeling van Douaneformaliteiten die verbonden zijn aan de uitvoer, doorvoer en invoer naar de afgesproken plaats van bestemming.
UE 52.	<u>'Destination' service</u> Bij het proces van overzeese verhuizingen definieert Opdrachtgever als 'Destination service' de volgende handelingen, overlopend in de hieronder omschreven activiteiten gedurende de nazorgfase: • all-in operationele en administratieve begeleiding van het volledige traject; • verzorging van importdocumentatie; • volledige afhandeling van Douaneformaliteiten die verbonden zijn aan de uitvoer, doorvoer en invoer naar de afgesproken plaats van bestemming over land transport vanaf de meest logische/efficiënte (lucht)haven of Terminal van aankomst tot het afleveradres; • afleveren, uitladen, uitpakken en montage van de goederen welke op de Origin locatie zijn gedomonteerd; • éénmalige afvoer van emballagemateriaal op de dag van aflevering in overleg met de te verhuizen medewerker;

- inleveren van lege Container naar de haven/Terminal of containerdepot in het land van aankomst.

UE 53. Intra-Europees

Een aanzienlijk gedeelte van het pakket betreft verhuizingen over de weg binnen Europa. Het betreft de volgende handelingen in aansluiting op de hierboven omschreven activiteiten gedurende de voorbereidende fase:

- Door-to-door transport op basis van "One-way" kilometrage;
- professionele all-in operationele en administratieve begeleiding van het volledige traject;
- ter beschikking stellen van verpakkings- en emballagemateriaal;
- inpakken, inladen en demontage van de goederen;
- afleveren, uitladen, uitpakken en montage van de goederen;
- éénmalige afvoer van verpakkings- en emballagemateriaal op de dag van aflevering in overleg met de te verhuizen medewerker.

UE 54. Transittijd en Storage in Transit

Teneinde onnodig ongerief voor de te verhuizen medewerker te voorkomen en om extra kosten te vermijden, eist Opdrachtgever dat de Transittijden en Storage in Transit (SIT) van de verhuizingen zo kort mogelijk worden gehouden

Voor iedere verhuizing wordt het totale aantal dagen geregistreerd op basis van het Door-to-door traject. Zodra bekend, moet de Opdrachtnemer dit completeren met de actueel gerealiseerde transit-/doorlooptijd. Voor benoemde en standaard getarifeerde trajecten gelden de contractueel overeengekomen doorlooptijden.

Conformiteit aan de opgegeven transit-/doorlooptijd zal worden gemeten middels de managementinformatie, waarin tevens de definitie van het Door-to-door traject is bepaald. Mogelijke afwijkingen op het schema dienen op proactieve wijze en met opgave van reden aan Opdrachtgever en de te verhuizen medewerker te worden gemeld en zullen tevens een directe aanpassing in de administratie.

4.3 Processtap nazorg

In de nazorgfase onderscheidt Opdrachtgever alle handelingen die een gevolg zijn of kunnen zijn van de verhuizing incl. langdurige opslag. Vooral moet hier worden gedacht aan eventuele klachten en claims, evenals het (tussentijds) meten van de klanttevredenheid.

UE 55. Klachtenmanagement

Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning een vraag- en klachtenprotocol op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij vragen en klachten. Het vraag- en klachtenprotocol wordt binnen één (1) maand na gunning gedeeld met Categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring en wordt onderdeel van de Raamovereenkomst.

Een klacht is elke uiting van ongenoegen over de Dienstverlening, zowel van de te verhuizen medewerker van Deelnemende organisatie of afkomstig van buitenlandse posten/standplaatsen. Het beleid van Opdrachtnemer dient er op gericht te zijn, dat het aantal klachten tot het uiterste minimum wordt gereduceerd. Het vraag- en klachtenprotocol bevat in ieder geval:

- een beschrijving van het probleem of de klacht;
- een rubricering in het soort klacht;
- de datum van constatering;
- een schatting van de oplossingstijd van de klacht;
- de voorgenomen oplossing van de klacht;
- de geschatte consequenties van de klacht;
- de invloed op de levertijden / schade.

De invulling moet controleerbaar zijn en wordt tijdens de implementatie besproken met Categoriemanagement Logistiek.

UE 56. Claim management

Het beleid van Opdrachtnemer dient er op gericht te zijn, dat het aantal claims tot het uiterste minimum wordt gereduceerd. Daarom stelt Opdrachtnemer na definitieve gunning een Claims protocol op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij Claims aanvragen. Het claims protocol wordt binnen één (1) maand na gunning gedeeld met Categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring en wordt onderdeel van de Raamovereenkomst.

Elke Claim - met welke waarde dan ook - dient centraal (en digitaal) geregistreerd te worden en binnen dertig (30) werkdagen te worden afgehandeld. Bij een Claim > €500 dient Opdrachtnemer een claimbehandelplan op te stellen die wordt gedeeld met Opdrachtgever.

De invulling moet controleerbaar zijn en wordt tijdens de implementatie besproken met Categoriemanagement Logistiek.

UE 57. Klanttevredenheidsmeting

Opdrachtnemer stelt binnen drie (3) maanden na definitieve gunning een plan van aanpak op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij het meten van de klanttevredenheid over het verhuistraject. In het plan van aanpak beschrijft Opdrachtnemer de meetmomenten, enquêtes (vragenlijst) en respons verhogende maatregelen.

4.4 Processtap opslag

UE 58. Opdrachtnemer dient minimaal te beschikken over 5.000 m³ opslagcapaciteit binnen een straal van 70 kilometer van Den Haag in Nederland. De locatie van Opdrachtnemer voldoet aan de noodzakelijke veiligheidseisen (zoals toegangscontrole, videobewaking en alarm (opvolging)). Er zijn afdoende maatregelen getroffen tegen het onbevoegd wegnemen van enig deel van de boedel uit de (beveiligde) ruimtes bij Opdrachtnemer. De opslagruimte is vorstvrij, ongediertevrij, droog, goed geventileerd en klimaat gereguleerd. Dit laatste houdt in dat temperatuur en luchtvochtigheid in de opslagruimtes het hele jaar door constant op een optimale waarde voor papier en kwetsbare materialen wordt gehouden. De opslagruimte moet flexibel opgeschaald kunnen worden.

UE 59. Opdrachtnemer zorgt voor toegankelijkheid op afspraak van de opslagruimte op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 8.30 uur en 17.00 uur lokale tijd CET, waar in ieder geval Opdrachtnemer optreedt als een magazijnmeester en houdt een doorlopende, toegankelijke en actuele plaatsingsindex bij van alle boedel die aanwezig zijn. Hierbij hebben de uit te zenden medewerkers (of toegewezen personen door de medewerkers) recht om éénmaal per jaar kosteloos toegang tot hun boedel te hebben. De uit te zenden medewerker mag boedel uit opslag meenemen maar daar geen items aan toevoegen op kosten van de Deelnemende organisatie.

UE 60. Opdrachtnemer dient bij opslag van boedel alle eenheden te identificeren met stickers of print labels die herleidbaar zijn naar een medewerker van een Deelnemende organisatie. Deze identificatie moet duidelijk zichtbaar zijn op iedere opslag eenheid. Opdrachtnemer draagt zorg voor het op een juiste manier verpakken en inpakken van de boedel. Dit houdt o.a. in dat kleden en tapijten opgerold en volledig verpakt dienen te worden opgeslagen. Bij meubelen is het verplicht dat ze volledig worden afgedekt en/of beschermd worden tegen stof.

UE 61.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle werkzaamheden in het kader van opslag- en opslagbeheer. De individuele boedels moeten worden opgeslagen in afgesloten ruimtes en mogen niet vermengd worden met andere opslag. Iedere opslagruimte beschikt over een Inventarislijst van de opgeslagen boedel (incl. tussentijdse mutaties) in de vereiste taal.
UE 62.	Langdurige opslag dient opgeslagen te worden op de aangegeven locatie van Opdrachtnemer. In afwijkende situaties mag Opdrachtnemer hier van afwijken na schriftelijke toestemming van de Deelnemende organisatie.
UE 63.	Opdrachtnemer draagt zorg om de boedel centraal te registreren en actueel bij te houden in een (digitaal) overzicht inclusief tussentijdse mutaties. De opgeslagen boedel dient binnen twee (2) werkdagen na vertrek inzichtelijk te zijn voor de Deelnemende organisaties, waarin minimaal wordt aangegeven: • unieke order- of opdrachtnummer; • organisatienaam en -code van de te verhuizen medewerker; • in- en uitslagdatum van de boedel; • signaleringsfunctie; • opslaglocatie (en locatie in het magazijn); • aantal opslagvolume in kubieke meter; • totaal gewicht van de boedel; • Inventarislijst van de opslagen boedel; • plaatsingsindex; • duidelijke foto; • open veld voor overige aanvullingen.
UE 64.	Storage in Transit (SIT) dient door Opdrachtnemer zoveel mogelijk vermeden te worden en met opgave van reden in de managementrapportage te worden verklaard. Bovendien dient door middel van een break-even berekening te worden aangetoond, welke optie voor Opdrachtgever het meest voordelig is: de goederen in de Container laten of tijdelijk inslaan in de loods. Voor SIT (zowel voor Origin als Destination) verlangt Opdrachtgever een (kosten) 'vrije' periode van dertig (30) kalenderdagen binnen de tariefstelling.

Hoofdstuk 5 Voorspelbaar en meetbaar

De gewenste 'kwaliteit' met betrekking tot de Opdracht betreft de maatregelen, die Opdrachtnemer neemt, teneinde het kwaliteitsniveau van de uitvoering van de dienstverlening te managen en te borgen, alsmede de door de partijen afgesproken tools om dit te kunnen meten.

Gedurende de gehele contractperiode vergewist Opdrachtnemer zich er actief van dat de uitvoering van de Opdracht op kwalitatief verantwoorde wijze en conform de gestelde normeringen, gemaakte afspraken en regelgeving plaatsvindt. Deze kwaliteitsmeting is in de volgende Eisen vastgelegd.

5.1 Audits en/of kwaliteitsinspecties

UE 65. Controle/audit/kwaliteitsinspecties

Het ondersteunende proces 'controle' ligt in het verlengde van 'kwaliteit' en betreft de maatregelen die door de partijen worden genomen om de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening te kunnen controleren en te borgen.

Opdrachtgever kan te allen tijde een controle (laten) uitvoeren en controleren of alle aspecten van de Dienstverlening conform afspraak wordt uitgevoerd. Hieraan verleent Opdrachtnemer te allen tijde en zonder voorbehouden volledige medewerking, transparantie en openheid van zaken, evenals de bereidheid om op grond van de bevindingen corrigerende actie door te voeren.

Opdrachtnemer geeft de door Opdrachtgever aangewezen personen alle informatie en inlichtingen die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle. Ter controle van de uitvoering van de afspraken en de werkzaamheden kan Opdrachtgever gebruik maken van diverse instrumenten.

Hieronder wordt onder andere verstaan:

- Opdrachtnemer geeft bij een dergelijke audit binnen vijf (5) werkdagen inzage in alle relevante informatie en systemen;
- schaduwboekingen bij andere dienstverleners of daarin gespecialiseerde ondernemingen;
- periodieke toets op (markt)conformiteit van de geoffreerde prijzen (zeevracht- en luchtvrachtrajecten ofwel niet benoemde prijzen)
- quality inspection van geschatte volume en/of geconstrueerd nettogewicht;
- aanwezigheid van de VOG NP's of het buitenlandse equivalent in de personeelsdossiers;
- steekproeven & beveiligingsmaatregelen;

Voor de audits kan Opdrachtgever eventueel een auditors van het Rijk of vergelijkbare auditors van een onafhankelijk onderzoeksbureau inschakelen.

UE 66. Benchmarking

Opdrachtgever toetst de (markt)conformiteit van de tariefstelling binnen de Raamovereenkomst door middel van benchmarking. De actualiteit van de in de tarievenlijst vastgelegde standaardprijzen wordt gecontroleerd en de ad hoc berekende tarieven, welke niet met een vaste prijs in de tarievenlijst zijn opgenomen (bijvoorbeeld zee-, en luchtvrachtrajecten ofwel verder niet benoemde tarieven), worden op marktconformiteit getoetst.

Voor benchmarking kan Opdrachtgever eventueel een auditors van het Rijk of vergelijkbare auditors van een onafhankelijk onderzoeksbureau inschakelen.

5.2 Kritische Prestatie indicatoren (KPI's)

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening periodiek beoordelen aan de hand van kritische prestatie indicator (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. De KPI's zijn opgenomen in bijlage 1c. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door de contractmanager van de categorie Logistiek. De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Raamovereenkomst. De contractmanager is verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer.

UE 67. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bijlage 1c. Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van de overleg op tactisch en strategisch niveau een integrale rapportage conform bijlage 1c waarin de volgende onderwerpen en KPI's zijn opgenomen:

- Resultaatgebied 1: transit-/doorlooptijd (betrouwbaarheid) dienstverlening;
- Resultaatgebied 2: afhandeling van initiële schadeclaims;
- Resultaatgebied 3: tevredenheid dienstverlening;
- Resultaatgebied 4: beschikbaarheid van het informatiesysteem;
- Resultaatgebied 5: doorlooptijden van klachten afhandeling.

UE 68. De Opdrachtgever hecht er het grootste belang aan dat de transit-/doorlooptijd van de transacties binnen het Door-to-door traject zodanig door Opdrachtnemer worden beheerst dat deze zo kort mogelijk worden gehouden. Teneinde onnodig ongerief bij de verhuizende medewerker en eventuele extra kosten voor de Opdrachtgever te voorkomen dient de transit-/doorlooptijd tot een minimum te worden beperkt. In geval van extreme situaties dient de Opdrachtgever op proactieve basis op de hoogte te worden gesteld. Beschikbaarheid van afvaarten is afhankelijk van het aanbod dat door de Carriers op de desbetreffende route wordt geleverd.

transit-/doorlooptijd is de zekerheid dat een zending binnen de overeengekomen transit-/doorlooptijd wordt afgeleverd op het adres van de geadresseerde(n), gemeten vanaf het moment van het ophalen van een zending. De Kritische Prestatie Indicator waarop gemeten wordt, is het percentage zendingen dat op tijd, binnen de afgesproken Transit tijd, aankomt op het adres van de geadresseerde(n). Opdrachtnemer garandeert een transit-/doorlooptijd zoals uitgewerkt in uitvoeringseis 100.

Zie voor een beschrijving van de malus regeling met betrekking tot de KPI transit-/doorlooptijd hoofdstuk 8.1 van dit document.

5.3 Managementinformatie

Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer tijdige, betrouwbare en overzichtelijke Managementinformatie. Deze informatie is van belang om contractmanagement gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk te maken. Hiermee kan de uitvoering van de dienstverlening gemonitord worden evenals sturing worden gegeven aan verbeterprojecten. Hiertoe moet Opdrachtnemer een één op één aansluiting realiseren tussen contract(bepalingen), factuur, factuuronderbouwing en de database met operationele gegevens met betrekking tot de uitvoering van het dienstverleningsproces.

Deze operationele gegevens omvatten onder meer gegevens met betrekking tot de objecten van dienstverlening en uitvoering van het dienstverleningsproces ten behoeve van de Deelnemende organisatie (de zgn. Deelnemende organisatie relevante data).

De relevante data voor de Deelnemende organisaties kunnen verschillen en dienen voor de Deelnemende organisaties gespecificeerd te worden. Opdrachtgever eist dat alle gegevens welke

benodigd zijn voor het opstellen en controleren van de factuur, de gegevens die nodig zijn voor controle op de uitgevoerde dienstverlening evenals de gegevens die nodig zijn voor de input van verbetertrajecten in de database opgenomen worden.

UE 69. Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare managementrapportages aan Deelnemende organisaties en Categoriemanagement Logistiek. Het is mogelijk om op basis van het rapportagesysteem een Excel-bestand of een te downloaden document te leveren die bewerkt kan worden. Indien voor Opdrachtgever behoefte bestaat voor aanvullende rapportages dan zal Opdrachtnemer zijn rapportagetool hierop aanpassen ofwel stelt de gevraagde informatie op andere wijze ter beschikking.

UE 70. Rapportage
Opdrachtnemer rapporteert conform bijlage 1e over de voortgang van de dienstverlening. In deze bijlage staan de standaard managementrapportages die gebruikt zullen worden als basis van de operatie en contractmanagement door Opdrachtgever. Naast deze standaard rapportages is het mogelijk dat Opdrachtgever ook bepaalde verdiepingslagen wenselijk acht. Opdrachtnemer bepaalt in overleg met Categoriemanagement Logistiek hoe de lay-out van de rapportages eruit ziet.

Opdrachtnemer stelt de rapportages digitaal (of bij voorkeur) beschikbaar aan Opdrachtgever (en betreffende Deelnemende organisaties) middels een rapportagetool.

UE 71. Categoriemanagement Logistiek werkt aan de opzet van een Rijksbrede KPI Dashboard. Zodra het dashboard gereed is onderzoeken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de mogelijkheden tot het maken van een koppeling om automatisch data te kunnen uploaden in het dashboard.

UE 72. Opdrachtnemer is vanaf de start van de Dienstverlening, tot aan het einde van de Raamovereenkomst van de dienstverlening, qua inhoud, methodiek, gebruiksmogelijkheden, back-ups en archivering verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en overgeheveld (dump) van de geanonimiseerde database met basisgegevens na zeven jaar einde van de Raamovereenkomst.

UE 73. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor inzichtelijkheid van de status van een verhuizing. Elke verhuizing dient door middels van een track & trace gevolgd te kunnen worden door opdracht gevende Deelnemende organisatie en de te verhuizende medewerker van de betreffende verhuizing. In overzicht worden minimaal datum en tijdstip van het laden en lossen van de verhuizing geregistreerd en de hiervan tot gevolgd hebbende status wijzigingen inzichtelijk gemaakt.

UE 74. Datakwaliteit is de basis voor digitalisering. Opdrachtnemer dient bij te dragen aan de verbetering van de huidige datakwaliteit van Opdrachtgever en haar Deelnemende organisaties. Ingeval van wijzigingen in de structuur van de database van de Opdrachtnemer, is de Opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat volgtijdelijke analyses van alle basisgegevens ten behoeve van de Opdrachtgever beschikbaar blijven.

5.4 E-Facturatie

Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

UE 75. Opdrachtnemer factureert per Deelnemende organisatie en op de wijze zoals dat door de contactpersonen van deze Deelnemende organisatie is gewenst, namelijk:

- Opdrachtnemer factureert per deelnemer per verhuizing achteraf na volledige uitvoering van de Verhuisopdracht;
- bij langdurige opslag factureert Opdrachtnemer per deelnemer middels één maandelijks verzamelfactuur;
- de factuurdetails zijn transparant, gespecificeerd, herleidbaar en komt overeen met de uitgebrachte offerte uit het prijzenblad;
- Opdrachtnemer brengt geen administratiekosten in rekening;
- Opdrachtnemer verleent medewerking aan eventuele steekproeven om de gefactureerde Verhuisopdracht en/of opslag te controleren;
- tijdens de implementatiefase stemt Opdrachtnemer de facturatieprocessen af met de Deelnemende organisaties;
- de factuur moet Peppol valid te zijn;
- de factuur moet voor het Rijk voldoen aan de [vereisten](#) Basisfactuur Rijk;
- de facturen bevatten alle onderdelen die in uitvoeringseis 43 zijn genoemd;
- de factuur opgenomen kostenposten dienen verifieerbaar, inclusief onderliggende bewijsstukken van de factuur.

Er heeft een technische aanpassing plaatsgevonden omtrent de routing van het e-factureren. Reden is dat het gebruik van de term SimplerInvoicing niet meer gebruikt wordt maar Peppol (Pan-European Public Procurement OnLine).

De aanleiding is dat de Nederlandse Peppolautoriteit (NPa) de werkzaamheden van Stichting SimplerInvoicing heeft overgenomen. Zie voor meer informatie [klik hier](#).

UE 76. De Opdrachtnemer factureert middels een qua lay-out nader te bepalen standaard factuur. Deze standaard factuur bevat alle door de Opdrachtgever vereiste componenten om gerichte factuurcontrole achteraf mogelijk te maken. Afstemming hieromtrent vindt tijdens de implementatie periode plaats met Categoriemanagement Logistiek.

De te hanteren [referentiekoeers](#) is de European Central Bank (ECB). De gehanteerde referentiekoeers wordt iedere dag, rond 16:00 Midden-Europese tijd gepubliceerd. Deze referentiekoeers zal als extra regel onderaan de factuur worden vermeld zodat deze voor alle partijen controleerbaar is op gebruikte US-dollar en één dag voor factuurdatum.

UE 77. De Opdrachtnemer moet het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever vermelden. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.

UE 78. Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat elke orderregel die zorgt voor de opbouw van de factuur te kunnen inzien en de informatieve bestanden hiervan te kunnen downloaden naar een CVS-bestand, ter controle van de betreffende factuur. Deze (factuur)specificatie, dient binnen tien (10) werkdagen na het afsluiten van de verhuizing en/of rapportagemaand beschikbaar te zijn. Indien, na overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Deelnemende organisatie, blijkt dat een aanpassing van de oorspronkelijke factuur nodig is, vindt verrekening plaats via een creditnota op hetzelfde moment als de eerstvolgende factuur.

UE 79. In voorkomende gevallen waarbij de te verhuizen medewerker gebruik maakt van een dienst die buiten de personeelsreglementen van de Deelnemende organisatie vallen, dienen de kosten rechtstreeks bij de betreffende uit te verhuizen medewerker in rekening te worden gebracht. In dat geval dient de factuur dezelfde opmaak/format te hebben als de reguliere facturen die de Opdrachtgever ontvangt. De separate doorbelasting aan de te verhuizen medewerker dient digitaal vastgelegd en gerapporteerd te worden.

Opdrachtnemer dient voor de dienstverlening die buiten de geldende personeelsreglementen vallen dezelfde prijzen te hanteren zoals bepaald in het prijzenblad bijlage C. Bijvoorbeeld de te verhuizen medewerker heeft extra kubieke meters ten opzichte van de vastgestelde Vrijdom voor te verhuizen boedel.

5.5 Catalogus platform

Binnen deze aanbesteding zal het Catalogus platform worden ingezet voor het inkopen van internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel. Zodra dit platform beschikbaar is zullen de Deelnemende organisaties hier gefaseerd op gaan aansluiten. Dit wordt verder afgestemd in de implementatie. Het werken met het Catalogus platform heeft een aantal gevolgen voor het bestelproces van de Deelnemende organisaties en van de Opdrachtnemer. De uitvoeringseisen die hieruit voortkomen zijn verwerkt in deze paragraaf. In bijlage 1e staat meer informatie over het Catalogus platform en de aansluiting hierop.

UE 80. De opdrachtnemer voldoet aan de [vereisten](#) van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurementpoort (DigiPoort) met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Opdrachtnemer dient hiervan een e-factuur te versturen naar de betreffende deelnemende organisatie.

UE 81. De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van het Catalogus platform Rijksoverheid. Daarbij accepteert de opdrachtnemer deze werkwijze t.a.v. het aansluit- en bestelproces zoals in hoofdstuk twee (2) van bijlage 1e is beschreven.

UE 82. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het Catalogus platform, E-procurementpoort (DigiPoort) aan Opdrachtnemerszijde is voor rekening van de Opdrachtnemer waarbij de kosten in redelijke verhouding zullen staan tot de grootte van de opdracht.

UE 83. Het informatiesysteem van de Opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt via het catalogus platform van de Rijksoverheid middels een punch-out koppeling.

UE 84. De Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus platform waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan, en verstuurt dit naar Categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring. Na goedkeuring mag de Opdrachtnemer de wijzingen doorvoeren in het catalogus platform.

UE 85. De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van verhuisdiensten door Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 6 Sociaal & Duurzaam

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'sociaal en duurzaam' en de visie daarop zoals geformuleerd in hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen. Social return - positieve maatschappelijke impact

Social return is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. In deze aanbesteding worden social returnafspraken gemaakt met het doel een bijdrage te leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking of een andere afstand tot de arbeidsmarkt in Nederland.

Het Rijk, en daarmee ook Categoriemanagement Logistiek, kiest bij social return voor maatwerk. Deze aanpak leidt tot nieuwe vormen van social return. Dit gebeurt via social return 2.0 (Maatwerk voor mensen). Het Rijk verkiest steeds vaker dit 'maatwerkmodel' boven de 'klassieke variant' van social return. Het maatwerkmodel biedt Opdrachtnemer voldoende ruimte om naar hun eigen visie social return 2.0 in te richten. Het ultieme doel is om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam in te laten stromen.

Social return 2.0 beoogt de juiste randvoorwaarden te scheppen om optimaal invulling te geven aan social return binnen deze opdracht, zodat ruimte ontstaat voor maatwerk en experimenten. Meer over social return kunt u lezen op de website van [Maatwerk voor mensen](#).

6.1 Social Return - positieve maatschappelijke impact

UE 86.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra baankansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals bijvoorbeeld: arbeidsplekken, werkervaringsplekken en/of stageplekken. Het kan ook door het aanbieden van een training of een ander initiatief dat bijdraagt dat deze mensen een betere toegang krijgen tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van opdrachtwaarde door Opdrachtnemer van de Raamovereenkomst wordt ingezet voor deze doelgroep. Het eerder genoemde percentage ziet enkel toe op de werkzaamheden die door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd binnen de Nederlandse grenzen. Opdrachtnemer maakt bij de invulling van social return 2.0 gebruik van één onderwerp of een combinatie van de volgende mogelijkheden: • proeftuinen; • samenwerking met sociale ondernemingen. <u>Randvoorwaarden:</u> • de uitvoering mag direct of indirect gerelateerd zijn aan de dienstverlening die voortvloeit uit deze opdracht, waarbij Opdrachtgever een sterke voorkeur heeft om de werkzaamheden uit te voeren in de logistieke keten; • bij de invulling van social return mag geen sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel; • nieuwe investering in social return zijn bovenop de social return activiteiten die voor aanvang van deze Raamovereenkomst al plaatsvinden bij Opdrachtnemer; • Opdrachtnemer dient binnen twee (2) maanden na gunning een plan van aanpak in te dienen. In het plan van aanpak wordt minimaal vermeld: • de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert;
--------	--

- de wijze waarop u de percentage gaat aantonen en meten;
- de planning inclusief verifieerbare prestatieclaims;
- de risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van het voldoen aan voornoemde verplichting;
- de rolverdeling;
- de randvoorwaarden.

Na goedkeuring van Categoriemanagement Logistiek wordt het plan van aanpak onderdeel van de Raamovereenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt besproken tijdens het overleg met Categoriemanagement Logistiek.

UE 87. Opdrachtnemer stuurt aan categoriemanagement Logistiek elk jaar, uiterlijk vijftien (15) kalenderdagen na verstrijken van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return bijlage 1d. Het laatst bekende percentage wordt opgenomen in deze verklaring voor social return.

UE 88. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet volledig uitvoerbaar is, dient Opdrachtnemer dit direct bij Categoriemanagement Logistiek te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Categoriemanagement Logistiek beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op haalbaarheid en effectiviteit.

Wanneer Categoriemanagement Logistiek akkoord gaat met deze wijzigingen is Opdrachtnemer verplicht om binnen één maand na akkoord de uitvoering van het plan van aanpak te hervatten.

UE 89. Bij het niet nakomen van de verplichting social return kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Raamovereenkomst, met uitzondering van die situaties waarin het voldoen aan de verplichting buiten de schuld van Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.

6.2 Goed Werkgeverschap

Onderstaande uitvoeringseisen gelden zowel voor eigen personeel alsmede het personeel van onderaannemers, hulppersonen en derden welke wordt ingezet ten behoeve van deze Opdracht.

UE 90. De Opdrachtnemer is een goed werkgever (artikel 7.611 BW), wat betekent dat hij een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert. Daarbij worden in ieder geval de zes beginselen van goed werkgeverschap (zorgvuldigheidsbeginsel, vertrouwensbeginsel, gelijkheidsbeginsel, motivatie van beslissingen, geen machtsmisbruik en verzekeringsplicht) in acht genomen. Daarbij beschikt de Opdrachtnemer te allen tijde over het soort en aantal medewerkers om de dienstverlening naar behoren uit te voeren. De Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers waarbij proactief ingespeeld wordt op ontwikkelingen op de arbeids- en internationale verhuisdienstenmarkt.

UE 91. De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Dienstverlening rekening te houden met de vigerende lokale wet- en regelgeving, waaronder bijvoorbeeld verhuizing maar ook de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden, die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd.

6.3 Internationale Sociale Voorwaarden

UE 92.	Opdrachtnemer draagt zorg om de internationale sociale omstandigheden in de productieketen te verbeteren en de ontwikkeling en interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers te waarborgen. Na gunning levert Opdrachtnemer binnen drie maanden een risicoanalyse rapportage op schendingen van arbeidsnormen en mensenrechten in hun productieketen (voorbeelden zijn RSI en werkstress, vervuiling en geluidsoverlast, piraterij, arbeidsvoorwaarden zpp piloten). Na gunning gaan Opdrachtnemer en categoriemanagement Logistiek met elkaar in gesprek hoe deze risico's te minimaliseren. Ontwikkelingen van de internationale sociale voorwaarden en de risico's worden besproken tijdens met categoriemanagement Logistiek.
--------	--

6.4 Duurzame dienstverlening

Onderstaande eisen gelden zowel voor eigen voertuigen alsmede de voertuigen van onderaannemers, hulppersonen en derden welke worden ingezet ten behoeve van deze opdracht. Over elke eis opgenomen in dit onderdeel dient te worden gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek tijdens de kwartaal overleggen.

UE 93.	De bij de uitvoering van de opdracht binnen de Europese Unie in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3500 kg), die buiten eventuele in steden van toepassing zijnde milieuzone rijden, voldoen tenminste aan emissieklasse 5 en beschikken over een roetfilter. Indien Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan emissieklasse 6. Toelichting: Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde emissieklasse zijn o.a. te vinden op [de website van de EU ten aanzien van 'Air emissions from road vehicles'] (http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.htm) en in het [Staatsblad 398 Besluit van 29 oktober 2019 tot wijziging van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer en het Kentekenreglement in verband met de harmonisatie van milieuzones] (https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2019-398.html). <u>Verificatie</u> Opdrachtgever zal ter verificatie in de eerste maand van de implementatie fase de afschriften van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen opvragen. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig de emissieklasse worden achterhaald.
UE 94.	Opdrachtnemer spant zich in om zo veel mogelijk zero emissie voertuigen in te zetten en eventueel op te laden met hernieuwbare energiebronnen (zoals groene stroom en alternatieve brandstoffen) en haar lucht, weg en overige voertuigen te moderniseren.
UE 95.	Opdrachtnemer dient de CO2 uitstoot van het voor de levering ingezette vervoersmiddelen (vaartuigen, vliegtuigen, voertuigen) voor 100% te compenseren. Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2-equivalenten) door het vastleggen van CO2 in bomen of het voorkomen van CO2-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Alleen CO2-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO2-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de Clean Development Mechanism (CDM) methodologie. De volgende CO2-credits worden geaccepteerd voor de compensatie van de uitstoot: • gold Standard Verified Emission Reductions (VER's); • gold Standard Certified Emission Reductions (CER's); • gold Standard Emission Reduction Units (ERU's).

UE 96.	Opdrachtnemer dient te werken met circulair verpakkings-, emballage-, en verhuismaterialen die voldoen aan de (lokale) vigerende milieu- en duurzaamheidseisen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer zorg draagt voor het hergebruiken van grondstoffen van verpakkings-, emballage-, en verhuismaterialen die voortkomen uit de dienstverlening en proactief zoekt naar duurzame oplossingen.
--------	--

6.5 CO₂-voetafdruk

De Opdrachtgever wil bij opdrachten expliciet de maatschappelijke doelstellingen qua uitstootreductie zoals die in het klimaatakkoord zijn vastgelegd betrekken.

Uitstootreductie in de logistiek gaat over de verhouding tussen de opdrachten om goederen te vervoeren, en de uitstoot als gevolg van de zo effectief mogelijke uitvoering door de logistiek dienstverlener.

Uitstootreductie is daarmee enerzijds een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van opdrachtgever en opdrachtnemer, anderzijds heeft elke partij daarin zijn eigen taak en doelstellingen. De beste manier om continue verbetering te bereiken is door regelmatig goede meting en monitoring van de logistieke keten op het gebied uit te voeren, regelmatig een gezamenlijke analyse te doen van de oorzaken van uitstoot, en verbetertrajecten af te spreken. De aanbestedende dienst ziet de eisen in deze sectie als een inspanningsverplichting voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij zij gezamenlijk - met behulp van een expertteam- de CO₂-voetafdruk binnen de opdracht inzichtelijk maken en doorlopend verkleinen.

UE 97.	Opdrachtnemer is aantoonbaar actief op het gebied van het monitoren en het reduceren van de CO ₂ -voetafdruk van de logistieke activiteiten. Voorbeelden van programma's en keurmerken zijn Lean & Green en de CO₂-prestatieladder . De CO ₂ -voetafdruk monitoringsgegevens dienen van 2019 of recentere jaren te zijn. Dit dient Opdrachtnemer na het eerste contractjaar aan te tonen middels een geldig certificaat.
--------	---

UE 98.	Opdrachtnemer dient per 1-01-2024 de CO₂-voetafdruk van de logistieke activiteiten van deze opdracht inzichtelijk te maken op zendingsniveau middels de handleiding toerekening CO₂ gebaseerd op Europese standaard methodologie NEN EN-16258 norm en COFRET. <u>Toelichting:</u> De Topsector Logistiek (TSL) heeft een bijgedragen aan de totstandkoming van verschillende handleidingen over 'Carbon Footprinting'. In deze publicatie worden de verschillende vormen van CO₂-calculatie toegelicht om te komen tot (internationale) harmonisatie van de berekening van CO₂. Carbon Footprinting is een analysemethode van broeikasgasemissies (CO₂) die emissies toewijst aan de activiteiten die de emissies veroorzaken. In het geval van logistiek naar de lading die getransporteerd moet worden.
--------	--

Hoofdstuk 7 Innovatief en transitiegericht

7.1 Innovatief

UE 99. Opdrachtnemer dient structureel te blijven vernieuwen en Opdrachtgever hier bij te betrekken. Er wordt tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ruimte geboden voor het uitproberen (in pilots) en toepassen van innovaties die bijdragen aan de doelstellingen van de aanbesteding. De Opdrachtnemer, maar ook Deelnemende organisaties die door Categoriemanagement Logistiek worden vertegenwoordigd kunnen tenminste één keer per jaar voorstellen indienen die besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd worden.

UE 100. Opdrachtnemer zal samen met Deelnemende organisaties proactief (mee)werken aan de introductie van innovatieve producten en diensten op het gebied van de gevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer zal hierin initiatieven ondernemen.

7.2 Transitiegericht

UE 101. De dienstverlening ontwikkelt mee met de ontwikkelingen in de transport- en verhuissector, maar ook met ontwikkelingen in de omgeving. Hierbij kan gedacht worden aan politieke, economische, sociologische, technologische, ecologische en juridische factoren en logistieke ontwikkelingen die van invloed zijn op de dienstverlening. Het kan hier ook gaan om ontwikkelingen bij SSO3W of andere Deelnemende organisaties. Waar mogelijk wordt proactief voorgesorteerd op ontwikkelingen die op dat moment te voorzien zijn (zoals digitalisering) of al gaande zijn. Opdrachtnemer werkt hieraan mee. Dit houdt bijvoorbeeld in dat een personeelsreglementen van de Deelnemende organisatie digitaal verwerkt dient te worden in de nodige systemen.

UE 102. De transport- en verhuissector en de samenleving zijn voortdurend in ontwikkeling. Opdrachtnemer dient structureel te blijven vernieuwen en Opdrachtgever hierbij te betrekken in het kader van Continuous state of Change (Agile). De opdrachtnemer is sensitief ten aanzien van actuele mondiale ontwikkelingen.

UE 103. Digitalisering kan een belangrijke bijdrage leveren aan het bereiken van de doelstellingen van Opdrachtgever, bijvoorbeeld waar het gaat om duurzaamheid of het verlagen van administratieve lasten. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van het voorstellen en inzetten van digitalisering in de breedste zin binnen de opdracht.

Hoofdstuk 8 Boetes en overige financiële bepalingen

8.1 Boeteregeling

De Opdrachtgever hecht er het grootste belang aan dat de doorlooptijden van de verhuizingen binnen het door-to-door traject zodanig door Opdrachtnemer worden beheerst dat deze zo kort mogelijk worden gehouden. Teneinde onnodig ongerief bij de verhuizende medewerker en eventuele extra kosten voor de Opdrachtgever te voorkomen dient de transit-/doorlooptijd tot een minimum te worden beperkt. Ten aanzien van de transit-/doorlooptijd is de norm minimaal 80%.

De transit-/doorlooptijd van de verhuizingen dienen op basis van het door-to-door proces gemeten te worden. Indien de transit-/doorlooptijd van verhuisopdrachten niet binnen de gestelde tijdslimiet is afgeleverd, welke opdrachtnemer vooraf kenbaar bij een verhuisopdracht middels een planning / plan van aanpak.

UE 104. De transit-/doorlooptijd wordt per kwartaal gemeten en afgerond op twee decimalen achter de komma. De hoogte van de boete hangt af van het behaalde percentage op de KPI transit-/doorlooptijd en wordt weergegeven in onderstaande opsomming. De huidige Opdrachtnemer van internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel is, onder normale omstandigheden, in staat deze transit-/doorlooptijd te halen.

<u>Norm</u>	<u>Status</u>	<u>Boete bedrag</u>
80%-100%	KPI gehaald	Geen boete
77%-79,99%	KPI niet gehaald	€10.000,- boete
75%-76,99%	KPI niet gehaald	€12.500,- boete
<74,99%	KPI niet gehaald	€15.000,- boete

Indien de norm van transit-/doorlooptijd twee keer of vaker niet wordt gehaald dient er een verbeterplan te worden opgesteld dat samen met de managementinformatie wordt opgestuurd naar Categoriemanagement Logistiek ter bespreking tijdens het eerstvolgende kwartaaloverleg.

De Opdrachtnemer voldoet aan het volgende:

- eerste keer kwartaal norm niet gehaald: Opdrachtnemer verklaart waarom de prestatienorm niet is gehaald. Er wordt samen gekeken naar oplossingen, die door Opdrachtnemer worden uitgevoerd;
- tweede keer kwartaal norm niet gehaald: Opdrachtnemer verklaart waarom de prestatienorm niet is gehaald en stelt voor de **eerste keer** een verbeterplan op ter behoeve van verbetering van de transit-/doorlooptijd en voert dit uit. Tevens krijgt Opdrachtnemer een **eerste waarschuwing**;
- derde keer kwartaal norm niet gehaald: Opdrachtnemer verklaart waarom de prestatienorm niet is gehaald en stelt voor de **tweede keer** een verbeterplan op ter behoeve van verbetering van de transit-/doorlooptijd en voert dit uit. Tevens krijgt Opdrachtnemer een **laatste waarschuwing** voordat de boete wordt opgelegd;
- vierde keer kwartaal norm niet gehaald: Opdrachtnemer stelt voor de **derde keer** een verbeterplan op ter behoeve van verbetering van de transit-/doorlooptijd en voert dit uit. Indien opportuun het **boetebedrag uit te keren**. Daarnaast wordt vier (4) kwartalen op een rij de norm niet nakomen beschouwd als verwijtbaar niet nakomen van de Raamovereenkomst. In dit geval kan Opdrachtgever overgaan tot ontbinding van de Raamovereenkomst.

Na twee opeenvolgende kwartalen de norm niet wordt gehaald dan vervalt de laatste waarschuwing. Indien de gemeten transit-/doorlooptijd op enig moment lager is dan 70% zal bovenstaand proces sneller worden doorlopen.

UE 105. Indien Opdrachtnemer als gevolg van het gestelde in uitvoeringseis 104 een boetebedrag verschuldigd is, dan dient hij het boetebedrag binnen 30 kalenderdagen na dagtekening van de boete te voldoen aan de Deelnemende organisaties. Opdrachtnemer dient het boetebedrag, naar rato van de gerealiseerde omzet van de Deelnemende organisaties in het kalenderjaar voorafgaand aan de dagtekening van de boete, te verdelen over de Deelnemende organisaties.

UE 106. Bij voortijdige beëindiging van de Raamovereenkomst of een opdracht onder de Raamovereenkomst door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming aan de zijde van Opdrachtnemer, zoals bedoeld in de Raamovereenkomst, heeft Opdrachtgever het recht schadevergoeding te verhalen op Opdrachtnemer, zoals ook opgenomen in artikel 21 ARVODI-2018 en artikel 4 van de Raamovereenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan vermogensschade en ander nadeel (immateriële schade voor zover de wet op vergoeding daarvan recht geeft) op basis van de vaststelling van het 'positief contractsbelang'. Hieronder wordt in ieder geval verstaan de 'meerprijs', die Opdrachtgever/Deelnemende organisatie moet betalen voor het (alsnog) uitvoeren van de opdracht of de Raamovereenkomst bij een andere Opdrachtnemer in vergelijking met het tarief die Opdrachtgever/Deelnemende organisatie had moeten betalen als de opdracht of Raamovereenkomst correct was nagekomen.

8.2 Verzekering

Het proces 'verzekering' betreft het onder de door de Opdrachtgever gestelde voorwaarden verzekeren van de te verhuizen en opgeslagen goederen. Onder geen beding mogen de goederen onverzekerd worden verhuisd/verscheept.

In het kader van het leveren van een integraal product, wordt van de Opdrachtnemer verlangd om de transportverzekering van de goederen aan te bieden in lijn met onderstaande voorwaarden en verlangt de Opdrachtgever inzicht in de wijze waarop dit gestalte wordt gegeven en onder welke voorwaarden.

UE 107. Aansprakelijkheid
Opdrachtnemer dient een adequate afdekking van de risico's van beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid te hebben die strekt tot de volledige (vermogens)schade en gedurende de looptijd van de Opdracht te behouden met een minimale dekking van € 2.500.000,- euro per gebeurtenis en € 5.000.000,- euro per jaar en wel voor de gehele duur van de Raamovereenkomst.

Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.

Van de winnende Inschrijver behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om tijdens de verificatiefase nadere bewijsstukken op te vragen. De winnende Inschrijver dient binnen tien (10) kalenderdagen na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig verzekeringsbewijs te overleggen dan wel een verklaring van de betreffende verzekeraar betreffende het voldoen aan deze eis.

NB: Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de inschrijver is meeverzekerd.

UE 108. Verzekering

Opdrachtnemer verzekert de boedel (inclusief eventueel Motorvoertuig geschiedt tegen cataloguswaarde waarbij er sprake kan zijn van maximaal verzekerde bedragen) gedurende de gehele verhuizing inclusief de Storage in Transit. Bij langdurige opslag verzekert Opdrachtnemer ook de boedel. Het te verzekeren bedrag wordt vastgesteld op basis van een waarde specificatie van de boedel.

De minimaal verzekerde waarde bij iedere boedelverhuizing dient € 2.500,- (exclusief BTW) verzekerde waarde per kubieke meter te zijn. In geval van individuele items met een verzekerde waarde hoger dan € 7.500,- (exclusief BTW) mag Opdrachtnemer de extra verzekeringskosten doorbelasten aan Opdrachtgever. Deze extra kosten dienen wel duidelijk te worden vastgelegd, inclusief onderbouwing.

De verzekering van Motorvoertuigen geschiedt tegen cataloguswaarde van maximaal €44.925,- verzekerde bedragen, voor zover dit is vastgelegde per 1-1-2021 in de personeelsreglementen in bijlage 7 en wordt jaarlijks bijgesteld / geïndexeerd door Opdrachtgever. Indien gewenst kan de te verhuizen medewerker extra bijverzekeren conform uitvoeringseis 102.

Opdrachtnemer dient zijn Inschrijving te baseren op de volgende verzekeringsvoorwaarden:

- 'all risks' dekking; gebaseerd op inboedelwaarde of € 2.500,- per vervoerde/opgeslagen M³;
- geen eigen risico;
- vergoeding tegen vervangingswaarde van de goederen;
- inclusief natuur/water-/stormschade;
- inclusief 'war risk' clause;
- inclusief 'strike risk' clause;
- inclusief 'mould & mildew' clause;
- inclusief 'sets & pairs' clause.

In het Prijzenblad geeft Opdrachtnemer aan dat de verlangde dekking bestaat uit de separate componenten vervoer over zee, vervoer door de lucht, vervoer over de weg en opslag in Nederland.