Bijlage 4 – Programma van Eisen
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor het uitvoeren, verzorgen en coördineren van interne en externe verhuizingen met kenmerk EOA.2023.INK.5

Aanbestedende dienst:	VISTA college
Opgesteld door:	Inkoop
Datum:	1 november 2023
Status	Concept

Postbus 1825
6201 BV Maastricht

088 001 50 00
info@vistacollege.nl

KvK 41074030
BTW NL804223361.B02

Bijlage 4 Programma van Eisen

Dit document bevat de eisen en wensen die aan de opdracht worden gesteld. Inschrijver verklaart door in te schrijven bij uitvoering van de opdracht volledig te voldoen aan deze eisen en alle overige eisen die in de aanbestedingsstukken zijn genoemd.

Indien uit de inschrijving blijkt dat aan één of meerdere van deze eisen niet wordt voldaan, dan wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

1. Voorbereiding, uitvoering en annulering

Nr.	Eis
Eis 1	Contractant houdt zich bij het uitvoeren van de taken voorvloeiende uit de raamovereenkomst aan alle relevante (Nederlandse en Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, provincie en/of gemeentelijke overheid zijn vastgesteld. Deze eis wordt ook opgelegd aan eventuele onderaannemers.
Eis 2	Contractant beschikt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en nadere opdrachten over een vergunning voor het vervoer van goederen over de weg involge de Wet wegvervoer goederen (WVG).
Eis 3	Contractant leeft de geldende cao-beroepsgoederen vervoer over de weg na.
Eis 4	Contractant werkt conform de handreiking Code verantwoordelijk Marktgedrag voor Verhuizers.
Eis 5	Contractant draagt indien nodig zorg voor de voor de uitvoering benodigde ontheffingen en vergunningen, zoals parkeervergunningen, ontheffing voor het plaatsen van een buitenlift of hijskraan, etc. Boetes als gevolg van verzuim van de Contractant in deze, kunnen niet worden verhaald op VISTA college.
Eis 6	Zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 4 weken na de start van de overeenkomst organiseert Contractant een opstartbijeenkomst met VISTA college. In dit overleg worden afspraken gemaakt over de contactpersonen (zowel bij VISTA college als bij Contractant) communicatie, overlegschema en beoordelingen via KPI's.
Eis 7	VISTA college en Contractant stellen samen Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vast, met bijbehorende normen en consequenties. Mogelijke onderwerpen zijn: tevredenheid dienstverlening, efficiëntie processen en/of doorlooptijden en klachtenafhandeling.
Eis 8	Alle werktuigen en materiaal dient overeenkomstig de relevante van toepassing zijnde wetgeving te worden ontworpen, gefabriceerd en periodiek te worden gekeurd/getest.
Eis 9	De gebruikte werktuigen mogen alleen gebruikt worden door daartoe deugdelijk opgeleid personeel, dat volledig op de hoogte is van de daarmee gepaard gaande risico's en de te nemen voorzorgsmaatregelen. Zie ook eis 31.
Eis 10	De in te zetten verhuismiddelen worden in overleg met VISTA college door Contractant bepaald. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat er een tekort is aan verhuismateriaal, zal Contractant de extra benodigde verhuismaterialen kosteloos dezelfde dag, doch uiterlijk de volgende ochtend afleveren.
Eis 11	Uiterlijk twee (2) weken voorafgaand aan een verhuizing worden alle benodigde verhuismaterialen voor een opdracht door Contractant aangeleverd. Bij grotere opdrachten kan VISTA college verzoeken het aanleveren te faseren in een nader met Contractant te bepalen fasering.
Eis 12	Bij kleine opdrachten en spoedopdrachten levert Contractant op verzoek kleinmateriaal zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen maximaal drie (3) werkdagen aan.
Eis 13	De gebruikte verpakkingsmaterialen dienen geschikt te zijn voor het doel waarvoor zij worden ingezet, d.w.z. schoon en van juiste vorm, sterkte en formaat om de inhoud te beschermen. Gedurende de levensduur van het product en de duur van de verhuizing dient deze kwaliteit behouden te blijven.
Eis 14	Elke dag van uitvoering worden de medewerkers van Contractant aangemeld op de uitvoeringslocatie via de aanmeldprocedure van de Facilitaire Dienst. Deze procedure wordt na gunning aan Contractant kenbaar gemaakt.
Eis 15	Contractant neemt alle benodigde maatregelen om calamiteiten zoals incidenten, ongevallen en schade aan de roerende en onroerende goederen van VISTA college te voorkomen. Indien er zich calamiteiten voordoen treft Contractant alle maatregelen die in zijn macht liggen om ergere schade te voorkomen en meldt de calamiteit en de getroffen maatregelen per omgaande aan de contactpersoon van VISTA college.
Eis 16	Annuleringen of verplaatsingen van datum van een in opdracht gezette verhuizing worden door VISTA college schriftelijk (waaronder per mail) gemeld aan Contractant.
Eis 17	Annulering of verplaatsing van datum van in- en externe verhuizingen is kosteloos indien de annulering/verplaatsing door VISTA college tot vijf (5) werkdagen voorafgaand aan de dag van de uitvoering van de betreffende verhuizing wordt doorgegeven aan Contractant. Afhandeling van annuleringen anders dan in bovengenoemde situatie vindt plaats in overleg tussen VISTA college en Contractant.

Eis 18	Contractant is verantwoordelijk voor het op juiste wijze scheiden en zelf afvoeren van afval dat betrekking heeft op de verstrekte opdracht. Hierbij mag geen gebruik gemaakt worden van de afvalvoorziening van VISTA college. Alleen na overleg met VISTA college kan hiervan afgeweken worden.
Eis 19	De opdracht is afgerond na een door Contractant georganiseerde oplevering. Onderdeel van de oplevering is een opname waarbij VISTA college en Contractant fysiek een opleverronde lopen. De uitkomsten worden vastgelegd in een rapportage waarin in ieder geval vastgelegd wordt: meerwerk, afwijkingen op de afgesproken doorlooptijd en schade en/of onvolkomenheden. Indien bij oplevering blijkt dat er conform de opdracht nog werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, dan dienen deze zo snel mogelijk uitgevoerd te worden, tenzij VISTA college anders aangeeft.
Eis 20	VISTA college behoudt zich het recht voor om bij het niet nakomen van de verstrekte opdracht door Contractant, waardoor deze in verzuim is ten opzichte van de overeenkomst, een derde partij in te schakelen om de gevraagde leveringen met bijbehorende dienstverlening uit te voeren. De extra kosten zijn dan voor rekening van de Contractant.

2. Meer of minder werk

Nr.	Eis
Eis 21	Indien tijdens de uitvoering van een opdracht blijkt dat er extra werk ontstaat (meerwerk) of minder werk hoeft uitgevoerd te worden (minderwerk), wordt hierover door Contractant contact opgenomen met VISTA college. In overleg wordt besloten of er sprake is van meer- dan wel minderwerk. Na schriftelijk akkoord kunnen de extra werkzaamheden uitgevoerd worden of worden weggelaten. Alleen dan mogen deze meer- en minderwerken verrekend worden in de factuur.

3. Personeel

Nr.	Eis
Eis 22	Zowel VISTA college als Contractant benoemen voor de duur van de overeenkomst een vast contactpersoon voor het tactisch/strategische niveau. Tevens wordt een vaste vervanger benoemd voor de gevallen dat de eerst aangewezene verhinderd is. Deze vaste personen op tactisch/strategisch niveau bespreken contractuele zaken en financiële onderwerpen.
Eis 23	De verhuisopdrachten moeten worden uitgevoerd door een team van verhuizers van wie ten minste 50% een erkend diploma Projectverhuizer of diploma Voorman Projectverhuizer of gelijkwaardige diploma's bezit. Bij verhuisopdrachten waarbij gelijktijdig vijf (5) of meer verhuizers worden ingezet dient minimaal één (1) gediplomeerde Projectverhuizer of Voorman Projectverhuizer aanwezig te zijn die het team aanstuurt en toeziet op de coördinatie, veilig werken en de communicatie met VISTA college.
Eis 24	Contractant is bij iedere verhuizing verantwoordelijk voor de coördinatie en aansturing van het in te zetten verhuispersoneel en is verantwoordelijk voor het door haar ingezette verhuispersoneel. VISTA college kan verzoeken personeel te laten vervangen als daar aanleiding toe is.
Eis 25	Contractant beschikt voor alle medewerkers die worden ingezet bij de uitvoering van verhuisopdrachten voor VISTA college over een geldige Verklaring omtrent Gedrag voor natuurlijke personen (VOG-NP), met algemeen screeningsprofiel 41 (Diensten), die is afgegeven gedurende de diensttijd bij het bedrijf en is gebaseerd op de functie van de betreffende medewerker.
Eis 26	De VOG-NP heeft binnen VISTA college een geldigheid van twee (2) jaar, na deze twee (2) jaar dient de medewerker van Contractant een nieuwe VOG ter inzage te kunnen overleggen.
Eis 27	Contractant is ervoor verantwoordelijk dat zijn medewerkers tijdig in het bezit zijn van een geldige VOG.
Eis 28	Desgevraagd kan de medeweker tijdens de uitvoering van de werkzaamheden de VOG-NP overleggen.
Eis 29	De kosten voor het aanvragen van een VOG zijn voor rekening van Contractant.
Eis 30	De medewerkers van Contractant die worden ingezet, zijn dienstverlenende klantvriendelijk en vakbekwaam en in het bezit van de vereiste diploma's zoals VCA-basis certificaat.
Eis 31	De in te zetten medewerkers moeten in het bezit zijn van de bijbehorende en geldige certificaten en rijbewijzen om de benodigde apparatuur te mogen besturen en bedienen.
Eis 32	Voor goede kwaliteit van uitvoering van aanvullende diensten tijdens de uitvoering van de opdracht zet Contractant indien nodig of gewenst een Handyman, die beschikt over een door de OEV erkend relevant diploma, in.

Eis 33	Voor de herkenbaarheid van de medewerkers van Contractant worden de werkzaamheden uitgevoerd in bedrijfskleding/veiligheidskleding van Contractant.
Eis 34	Alle medewerkers van Contractant houden zich aan de door VISTA college opgestelde huisregels en rookbeleid.
Eis 35	Indien Contractant gebruik maakt van onderaanneming of inhuur, dan gelden alle eisen ook voor de medewerkers van de onderaannemer of het bedrijf waarvan ingehuurd wordt. Deze medewerkers vallen onder de directe verantwoordelijkheid van en worden aangestuurd door Contractant.

4. Opslag- beheer ruimte afstemmen per verhuisproject

Nr.	Eis
Eis 36	Contractant kan beschikken over voldoende geschikte opslagruimte in Nederland, geschikt voor tijdelijke opslag van inventaris, bedrijfsmiddelen en overige zaken (zoals kunst) van VISTA College. De opslag moet beveiligd en klimaat gereguleerd zijn. Beveiligd houdt in dat er maatregelen zijn getroffen om schade tot een minimum te beperken in geval van brand, inbraak, geen vrije toegang voor onbevoegde en weersinvloeden. Klimaat gereguleerd houdt in dat het mogelijk moet zijn de opgeslagen zaken op geschikte klimaatcondities langdurig te kunnen bewaren en opslaan, zodanig dat de spullen in dezelfde conditie bewaard blijven als ze zijn binnengebracht.
Eis 37	Bij aanvang van de opslag van de roerende goederen wordt een opname gedaan ter constatering van de staat van de goederen. Indien bij teruglevering van de opgeslagen goederen schade die bij het vervoer of tijdens de opslag is ontstaan, wordt vastgesteld, wordt het herstel of de vervanging vergoed door de Contractant.
Eis 38	Contractant beschikt over een inventarisatiesysteem van de opgeslagen inventaris. De traceerbaarheid, identificatie en inventarisatie van de opgeslagen inventaris, bedrijfsmiddelen en overige zaken van VISTA college, wordt gewaarborgd en is digitaal opvraagbaar.
Eis 39	Contractant dient altijd op de hoogte te zijn van de locatie van de goederen van VISTA College die bij de Contractant zijn opgeslagen.
Eis 40	Indien VISTA College het verzoek indient om goederen uit opslag terug naar locatie te vervoeren dient dit binnen tien (10) werkdagen te kunnen worden uitgevoerd.
Eis 41	Contractant is aansprakelijk voor alle schades, vermissingen en of diefstal die ontstaan tijdens de uitvoering van de verhuizingen en of tijdens het opslaan of wanneer eigendom van VISTA college is opgeslagen.

5. Nadere opdrachten

Nr.	Eis
Eis 42	De offerteaanvraag voor een nadere opdracht gebeurt schriftelijk (via mail) door de contactpersoon van VISTA college, uiterlijk vier (4) weken voor de geplande uitvoeringsdatum.
Eis 43	Bij spoedopdrachten en kleine opdrachten, ter beoordeling van VISTA college, kan worden afgeweken van het tijdspad zoals beschreven in eis 42. In een uiterste geval kan, na schriftelijke verklaring (waaronder per mail) van VISTA college, de offerteaanvraag overgeslagen worden.
Eis 44	Contractant brengt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de offerteaanvraag een offerte uit.
Eis 45	Prijzen zijn all-in, d.w.z. dat alle aan de opdracht verbonden kosten zijn inbegrepen, waaronder (maar niet uitputtend): - Voorrijkosten, gebruikskosten en transportkosten zoals kilometervergoeding e.d.; - Reis- en parkeerkosten; - Kosten voor montage en installatie - Uren in te zetten personeel; - Het in bruikleen beschikbaar stellen van alle voor de verhuizingen benodigde verhuismaterialen zoals: kunststof kantoorboxen, verhuisdozen, plasticverhuisbakken, rolcontainers, inpakmaterialen (kisten, schone dekens, inpakpapier en tape), meubelhondjes/dollies, kasten- en diepladers, pompwagens, rijplaten en drempelplaat. - Overige hulpmiddelen t.b.v. het vervoer van automatiseringsapparatuur, kunstwerken, kluizen, archieven etc. - Het leveren van de benodigde verhuisstickers en materialen; - Het leveren van beschermmaterialen voor kwetsbare punten in het gebouw en inventaris; - Extra inpakmaterialen voor bescherming tegen beschadigingen en weersinvloeden van het te verhuizen meubilair en materialen;

	- Het in en uitklaren van goederen uit de opslag; - Administratiekosten; - Belasting; - Premies; - Winst - Servicekosten; - Overheadkosten
Eis 46	Offertes van Contractant zijn conform de voorwaarden van deze raamovereenkomst. Offertes die niet aan de voorwaarden van deze raamovereenkomst en haar bijlagen voldoen worden niet geaccepteerd.
Eis 47	De tarieven van de offertes die onder deze raamovereenkomst worden aangeboden door Contractant mogen niet hoger zijn dan de tarieven die door Contractant in zijn inschrijving zijn gedaan. Tarieven lager dan de inschrijving mogen wel.
Eis 48	Een offerte bestaan te alle tijden uit de volgende documenten, te weten: - Een aanbiedingsbrief met een beknopte aanpak en planning; - Een openbegroting.
Eis 49	Opdrachten kunnen enkel worden verstrekt door consulenten vastgoed en senior medewerkers facilitair van VISTA college.
Eis 50	Contractant voert opdrachten pas uit, nadat hij van VISTA college een schriftelijke opdracht (via mail) met inkooporder nummer heeft ontvangen.
Eis 51	Contractant bevestigt de opdracht schriftelijk (o.a. via mail).
Eis 52	Wanneer een opname wordt gedaan voor een gevraagde verhuizing, dient desbetreffende medewerker voorafgaand aan de opname te worden aangemeld.
Eis 53	Een offerte betreft doorgaans een vooraf afgesproken prijs. In voorkomende gevallen kan hiervan afgeweken worden en een offerte ingediend worden op basis van regie. Dit kan uitsluitend na schriftelijke goedkeuring (waaronder per mail) van VISTA college.
Eis 54	Het staat VISTA college vrij een aangeboden offerte door een externe, derde partij te laten controleren op marktconformiteit.
Eis 55	Wanneer Contractant geen of (naar oordeel van VISTA college) geen passende offerte doet op een 1 op 1 vraag, dan kan VISTA College buiten deze overeenkomst een offerte aanvragen bij andere ondernemers.
Eis 56	Voor de start van de uitvoering van een opdracht wordt de door Contractant bij de offerte aangeleverde offerte in samenspraak definitief gemaakt. Na akkoord van VISTA college kan de uitvoering conform planning plaatsvinden. Bijzonderheden in en afwijkingen van deze planning kunnen alleen plaatsvinden na schriftelijke goedkeuring.

6. Facturatie

Nr.	Eis
Eis 57	Facturering vindt plaats conform artikel 19 van Algemene FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten v4.0.
Eis 58	Aanvullend op hetgeen zoals bepaald in eis 58, dient de factuur van Contractant minimaal de volgende gegevens bevatten: • Crediteurnummer; • Inkooporder nummer; • Contractnummer; • Factuurnummer; • Contactpersoon nadere opdracht; • KVK-nummer; • IBAN-nummer; • Btw-nummer; • Btw (percentage en bedrag); • Specificatie van de geleverde Diensten
Eis 59	Bij de factuur dient Contractant altijd een specificatie en verantwoording van de daadwerkelijk gemaakte uren in.

7. Communicatie

Nr.	Communicatie
Eis 60	Zowel VISTA college als Contractant benoemen per opdracht een vast contactpersoon voor de duur van de opdracht. Deze vaste personen op operationeel niveau bespreken alle relevante zaken voor de uitvoering van de opdracht en zijn gedurende de opdracht telefonisch goed bereikbaar. Telefoonnummers worden voorafgaand aan de opdracht uitgewisseld.
Eis 61	Alle schriftelijke communicatie, zowel van Contractant als van VISTA college, geschiedt in de Nederlandse taal.
Eis 62	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden dient minimaal één medewerker vloeiend de Nederlandse taal te spreken.