

DOSCO/ST DOSCO/VAM/ASM/FLB

ASSORTIMENTSMANAGEMENT

Datum:

11-08-2020

Versie van: 1.0

PROGRAMMA VAN EISEN

PVE-nummer

Hiermede vervalt

n.v.t.

Internationale verhuizingen van Personeel

Opgesteld door

Naam : K. Verheijen

Vastgesteld door:

Naam en functie : ing. P. Visser
sr. assortimentsmanager
Dagtekening : 1 augustus 2020

Handtekening:

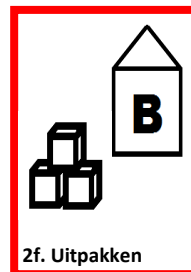
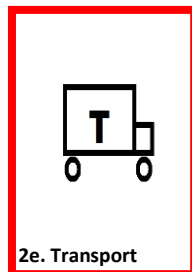
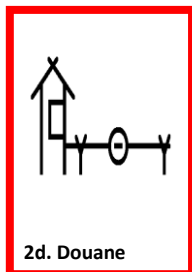
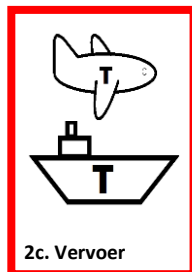
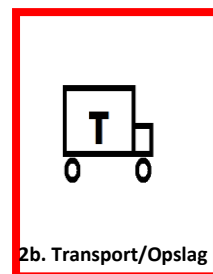
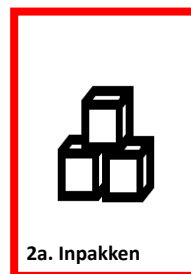
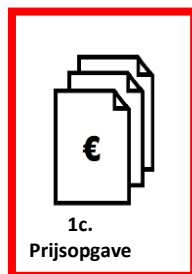
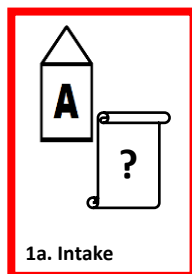
1. Functionele eisen

Onderstaand schema geeft in grote lijnen de gevraagde dienstverlening weer. Voor alle processtappen geldt dat alle (Management)informatie wordt verwerkt in een digitaal Project Management Systeem (PMS). De dienstverlening van de Opdrachtnemer zal gebaseerd zijn op een optimaal gebruik van geavanceerde automatisering systemen, waarbij het uitgangspunt moet zijn dat dit zal leiden tot efficiency besparingen voor het door Opdrachtgever in te zetten personeel.

De basis van de automatisering zal worden gevormd door het PMS waar alle betrokken partijen gebruik maken bij de uitvoering van het contract management. De voornaamste functies bestaan uit:

- Communicatiesysteem tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Digitale opdrachtverwerking;
- Automatisch genereren opdrachtbevestiging en douaneverklaringen;
- Registratie van gegevens;
- Informatie uitwisseling;
- Basis voor management informatie;
- Proces management.

Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaand proces:



1.1 Voorbereiding (processtappen 1a t/m 1c)

In deze fase worden alle handelingen uitgevoerd die benodigd zijn voor een gedegen voorbereiding van de te verhuizen Inboedel van Belanghebbende.

1a. Intake

In overleg met de Belanghebbende brengt een taxateur van de Opdrachtnemer voorafgaand aan de Verhuisopdracht een eenmalig huisbezoek voor de Opname van de Inboedel. Tijdens de Opname worden de lokale omstandigheden op het laadadres bekeken en wordt door Opdrachtnemer geïnformeerd naar de omstandigheden op het afleveradres, indien deze informatie op dat moment reeds bekend is.

1b. Plan van aanpak

Alvorens er verhuisd kan worden stelt Opdrachtnemer voor iedere Verhuisopdracht een plan van aanpak op waarin staat beschreven hoe en wanneer de Verhuisopdracht binnen de regelgeving uitgevoerd zal worden.

1c. Prijsopgave

Op grond van de intake en het plan van aanpak, stelt de Opdrachtnemer per Verhuisopdracht een Kostenindicatie op, waarin alle Kostencomponenten zijn gespecificeerd die benodigd zijn voor het uitvoeren van de Verhuisopdracht (all-in prijs).

1.2 Uitvoering (processtappen 2a t/m 2f)

Deze fase betreft alle handelingen die nodig zijn van inpakken tot en met aflevering van de Inboedel op destination (Door-to-door).

2a. Inpakken / 2f. Uitpakken

Opdrachtnemer (ver)pakt de Inboedel zo efficiënt mogelijk (uit) waarbij passend materiaal wordt gebruikt zodat de Inboedel niet beschadigd.

2b. Opslag

Bij plaatsing buiten Europa wordt de Belanghebbende de mogelijkheid geboden om de Inboedel die niet meegenomen worden gedurende de plaatsing in Opslag te doen.

Voor wat betreft Opslag van de Inboedel die niet meegenomen worden onderscheidt Opdrachtgever kortstondige Opslag, te weten: Storage in Transit (SIT) en langdurige Opslag. De Opdrachtnemer dient SIT zoveel mogelijk te vermijden en met opgave van reden in het PMS te verklaren.

2c. Vervoer / 2d. Douane / 2e. Transport

Het overgrote deel van het Transport van de Inboedel zal worden gevormd door Zeevracht en vervoer over de weg. Daarnaast kan met toestemming van Opdrachtgever op beperkte schaal gebruik worden gemaakt van Luchtvracht.

Alternatieven met betrekking tot Transport over de weg en door Zeevracht (bijvoorbeeld Luchtvracht) worden niet op voorhand uitgesloten, maar mogen slechts in overleg met en met toestemming van de Opdrachtgever worden toegepast. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de all-in operationele en administratieve begeleiding van het volledige traject van de Verhuisopdracht.

Alle vormen van Transport worden door of in opdracht van de Opdrachtnemer tot stand gebracht. Hierbij wordt er te allen tijde voldaan aan de geldende wet- en regelgeving en is het uitgangspunt dat het voor Opdrachtgever meest efficiënte en economische traject wordt ingezet. Hierin zijn de voornaamste criteria: betrouwbaarheid, kwaliteit, (afvaart)frequentie, doorlooptijden en een (minimaal) marktconforme prijs.

Bij Zeevracht wordt gebruik worden gemaakt van zogenaamde A-Carriers of andere Vervoerders, die qua uitvoering aan de hierboven gestelde criteria voldoen. Ook in het (incidentele) geval van Luchtvracht zal de Opdrachtnemer Carriers selecteren met een IATA licentie.

Binnen Europa betreft het voornamelijk verhuizingen over de weg, waartoe tevens de personele verhuizingen binnen Nederland worden gerekend.

2d. Douaneafhandeling

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het correct afhandelen van de volledige Douaneformaliteiten.

1.3 Nazorg

Deze fase bevat alle handelingen die een gevolg zijn of kunnen zijn van de Verhuisopdracht. Hier moet vooral worden gedacht aan het afhandelen van eventuele klachten en/of Claims, het op peil houden van de algemene werkzaamheden omtrent de Klanttevredenheidsmeting en het opmaken van de rapportages.

2. Technische eisen

1.	Algemeen	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de all-in operationele en administratieve begeleiding van de volledige Verhuisopdracht.
2.	Algemeen	Opdrachtnemer beschikt over personeel die invulling geven aan de functie van een (daartoe getrainde) taxateur (inter-) nationale verhuizingen. Dit personeel is in staat om tijdens de intake een gedegen volume- en kostenraming te maken.
3.	Algemeen	Personeel van Opdrachtnemer dient, binnen Nederland, alvorens te worden ingezet bij Opdrachtgever in het bezit te zijn van een door Justitie afgegeven geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De VOG mag bij aanvang van de Raamovereenkomst niet ouder zijn dan drie maanden, tenzij al een VOG is verstrekt voor een functie elders binnen het Rijk, in welk geval de VOG bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder mag zijn dan één jaar. De hieraan verbonden kosten zijn voor Opdrachtnemer. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de VOG overleggen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd tot het doen van dit verzoek tot twee jaar na afloop van de werkzaamheden.
4.	Algemeen	Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van een Verhuisopdracht herkenbare en uniforme bedrijfskleding te dragen.
5.	Algemeen	Alle correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient plaats te vinden in de Nederlandse taal. Een uitzondering op bovenstaande is de correspondentie in het PMS.
6.	Algemeen	Opdrachtnemer beschikt gedurende de duur van opdracht over de volgende certificaten:

		Kwaliteitszorg-systeem ISO 9001:2015; Kwaliteitszorg-systeem FIDI-FAIM; Milieuzorgsysteem ISO 14001:2015; Certificering ISO 27001 certificering.
7.	PMS	Het PMS dient te voorzien in de behoefte om op een eenduidige, transparante en traceerbare wijze communicatie en dossiervorming van Verhuisopdrachten vast te leggen en te administreren. Het PMS moet tenminste bevatten: • Orderformulier; • Survey Report; • Contactpersonen; • Namen in te zetten sub-contractors • Kostenindicatie • Brondocument van tarieven door de uitvoerende instantie indien deze afwijken van de afgesproken tarieven; • Logistiek; • Klachtenregistratie; • Kwaliteitsbeoordelingen; • Verzekering; • Plaatsingsindex Opslag; • Route.
8.	PMS	Opdrachtnemer dient een toegankelijke plaatsingsindex bij te houden van alle Inboedels die in Opslag aanwezig zijn.
9.	PMS	Opdrachtnemer garandeert dat het PMS van Opdrachtnemer op 24/7 basis online beschikbaar is voor alle gebruikers. Het PMS werkt via de gangbare internet browsers Internet Explorer, Chrome en Firefox.
10.	PMS	Het PMS heeft een beschikbaarheid van 99%. Noodzakelijke updates vinden in de nacht of in het weekend plaats.
11.	PMS	Er dient dagelijks (alle dagen van de week) een back-up te worden gemaakt van de data.
12.	PMS	De data gegevens zijn opgeslagen op een server binnen de EU.

13.	PMS	Het PMS moet voldoen aan de wet- en regelgeving (waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)).
14.	PMS	Opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische maatregelen genomen om het beschermen van persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
15.	PMS	Opdrachtnemer dient een verklaring omtrent de adresgegevens te ondertekenen, conform de AVG (zie verwerkersovereenkomst).
16.	PMS	Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om onverhoopte storingen snel op te lossen.
17.	PMS	Opdrachtnemer garandeert dat het PMS beschikt over een archief, waarbij inzage en informatie wordt gegeven over reeds eerder voor de Opdrachtgever uitgevoerde Verhuisopdrachten.
18.	PMS	Opdrachtnemer stelt het PMS kosteloos ter beschikking aan de Opdrachtgever en door Opdrachtgever aangewezen auditerende instantie. De kosten voor vereiste aanpassingen aan het PMS die nodig zijn om het systeem bij de Opdrachtgever te implementeren zijn voor rekening komen van de Opdrachtnemer.
19.	PMS	Opdrachtnemer garandeert dat het gehele implementatieproces ten behoeve van het PMS is voltooid als de Raamovereenkomst ingaat. Een maand voor de ingang van de Raamoverkomst vindt er een acceptatietest plaats.
20.	PMS	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever alle (historische) gegevens uit het PMS aan in Excel. Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van de data.
21.	PMS	Het PMS blijft eigendom van Opdrachtnemer, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat bij beëindiging

		van de Raamovereenkomst de gegevens 2 jaar beschikbaar blijven voor de Opdrachtgever.
22.	PMS	Opdrachtnemer beschikt over een Klanttevredenheidsmeting systeem in het PMS. De vragen voor de Klanttevredenheidsmeting worden in overleg met Opdrachtgever opgesteld en geüpload in het PMS.
23.	PMS	Opdrachtnemer registreert alle facturen in het PMS.
24.	Infoportaal	Het Infoportaal dient te voorzien in de behoefte om op een eenduidige, transparante en traceerbare wijze communicatie en dossiervorming per Verhuisopdracht vast te leggen, te administreren en inzichtelijk te maken voor de Belanghebbende.
25.	Infoportaal	De voornaamste functies van het Infoportaal bestaan uit: • Informatieverstrekking aan Belanghebbenden en medewerkers van Opdrachtgever; • Voorbereiding Belanghebbenden op de verhuizing; • Bron van regelgeving ten aanzien van (inter)nationale verhuizingen; • Link naar relevante landeninformatie inclusief douane bepalingen; • Link naar overige relevante bronnen van informatie; • Beschikbaar stellen van relevante en benodigde douaneformulieren; • Beschikbaar stellen van verzekeringsvoorwaarden, aanvraagformulieren; transportverzekering en schadedeclaratieformulieren; • Tracking.
26.	Infoportaal	Het Infoportaal heeft een beschikbaarheid van 99%. Noodzakelijke updates vinden in de nacht of in het weekend plaats.
27.	Infoportaal	Er dient dagelijks (alle dagen van de week) een back-up te worden gemaakt van de data. Opdrachtnemer beschikt

		gedurende de uitvoering van de opdracht over een ISO 27001 certificering (of vergelijkbaar) voor beveiliging van de website en dagelijkse back-up van de data.
28.	Infoportaal	De data gegevens zijn opgeslagen op een server binnen de EU.
29.	Infoportaal	Het Infoportaal moet voldoen aan de wet- en regelgeving (waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)).
30.	Infoportaal	Opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische maatregelen genomen om het beschermen van persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan Europese privacywetgeving.
31.	Infoportaal	Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om onverhoopte storingen snel op te lossen.
32.	Infoportaal	Het Infoportaal blijft eigendom van de Opdrachtnemer, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat bij beëindiging van de Raamovereenkomst alle gegevens zonder enig voorbehoud voor Opdrachtgever 2 jaar beschikbaar blijven. De verantwoordelijkheid voor de redactie van het Infoportaal ligt bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor beheer, beveiliging en continuïteit van het Infoportaal.
33.	Infoportaal	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het Infoportaal geheel gereed is bij aanvang Raamovereenkomst en kosteloos ter beschikking van de Opdrachtgever wordt gesteld. Opdrachtnemer neemt hierin een proactieve houding aan. Uiterlijk een maand voor de ingang van de Raamovereenkomst vindt er een acceptatietest plaats. Publicatie van het Infoportaal vindt pas plaats na goedkeuring door Opdrachtgever. De kosten voor vereiste aanpassingen aan het Infoportaal komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
34.	Infoportaal	Opdrachtnemer verstrekt een unieke inlogcode en password waarmee de Belanghebbende in staat is om "live" vanaf het

		eerste contact (planning Opname) de status van de eigen Verhuisopdracht te checken.
35.	Infoportaal	De Belanghebbenden worden op het Infoportaal op digitale wijze geïnformeerd over onder andere: • Verhuisprocedures; • Informatie over Opslag; • Landeninformatie; • Douaneformaliteiten; • Taxfree aankopen; • (verwijzing naar) Regelgeving Opdrachtgever; • Benodigde documentatie; • Verzekering; • Klachtenprocedure inclusief klachtenformulier; • Contactgegevens Opdrachtgever/Opdrachtnemer; • FAQ's; • Mogelijkheid tot downloaden van bovenstaande documenten.
36.	Verzekering	Opdrachtnemer draagt zorg voor de verzekering van de Inboedel (inclusief eventueel Motorvoertuig) en de verzekering ten aanzien van het Transport en de Opslag. Het te verzekeren bedrag wordt vastgesteld op basis van een waarde specificatie van de Inboedel.
37.	Vergunningen	Opdrachtnemer dient waar nodig zorg te dragen voor benodigde ontheffingen en vergunningen met betrekking tot de Verhuisopdracht. De kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer. In overleg met Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken. Kosten voor een ontheffing buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer worden ter beoordeling voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal bij de aanvraag van de benodigde ontheffingen en vergunningen zijn medewerking verlenen.

38.	Voorbereiding	Opdrachtnemer verzorgt één (intake/huisbezoek) Opname aan huis. In overleg met en na akkoord van de Belanghebbende mag dit ook een video-taxatie zijn.
39.	Voorbereiding	Bij een afwijking van meer dan 10% t.o.v. het geschatte volume bij de taxatie geeft men een verklaring van de afwijking in het PMS.
40.	Voorbereiding	Opdrachtnemer werkt voorafgaande aan de Verhuisopdracht met een Kostenindicatie (digitaal aan te leveren) via PMS.
41.	Voorbereiding	Opdrachtnemer geeft de meest efficiënte/economisch route en Transit tijd per Verhuisopdracht aan via PMS. Hierin zijn de voornaamste criteria: betrouwbaarheid, kwaliteit, (afvaart)frequentie, doorlooptijden en een (minimaal) marktconforme prijs.
42.	Voorbereiding	Opdrachtnemer dient kosteloos periodiek (maximaal 4x per jaar) capaciteit beschikbaar te stellen om voorlichting te geven aan de Belanghebbenden. Het gaat hier om een groepsvoorlichting in samenwerking met Opdrachtgever. Maximaal 2 van de 4 voorlichtingen zijn buiten Europa. 1 voorlichting is in ieder geval op de Nederlandse Antillen. De duur van het verblijf buiten Europa is maximaal twee weken. De capaciteit dient in persoon beschikbaar te zijn, een groepsvoorlichting via Skype is niet mogelijk.
43.	Voorbereiding	Verhuizingen vinden daadwerkelijk pas plaats na goedkeuring door Opdrachtgever middels een Opdrachtbevestiging op het Plan van Aanpak van de Verhuisopdracht.
44.	Uitvoering	Opdrachtnemer dient te werken met nieuwe verpakkings- en emballagematerialen.
45.	Uitvoering	Verpakkingsmateriaal en emballagemateriaal moeten voldoen aan de vigerende milieu en- duurzaamheidseisen.
46.	Uitvoering	Opdrachtgever draagt zorg voor het (zee)waardig inpakken, verpakken, demonteren, inladen en merken van de Inboedel; gebaseerd op vervoer in 20FT en 40FT (zee)Containers bij een verhuizing buiten Europa. Opdrachtgever kan steekproefsgewijs een Audit uit laten voeren door een door Opdrachtgever aangewezen auditerende instantie.

47.	Uitvoering	Opdrachtnemer draagt, na goedkeuring van Opdrachtgever zorg voor de luchtvrachthandling inpakken, verpakken, demonteren, inladen en het merken van de goederen; gebaseerd op IATA. Opdrachtnemer stelt hiervoor minimaal twee offertes op en legt dit voor aan Opdrachtgever.
48.	Uitvoering	Opdrachtnemer draagt zorg voor het laden, transporteren en lossen op één laad- en één losadres en/of opslaglocatie.
49.	Uitvoering	Opdrachtnemer plaatst meubilair en dozen in aangewezen ruimten.
50.	Uitvoering	Opdrachtnemer draagt zorg voor het (de)monteren, ver- en uitpakken en in- en uitladen van de Inboedel.
51.	Uitvoering	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actualiseren van de Inventarislijsten in de vereiste taal.
52.	Uitvoering	Opdrachtnemer dient (eenmalig) de verpakkingsmaterialen te verwijderen (op te halen) binnen 14 kalenderdagen die vrijgekomen zijn tijdens de aflevering. Dit gaat in overleg met de Belanghebbende.
53.	Uitvoering	Opdrachtnemer dient lange termijn Opslag in Nederland beschikbaar te stellen wanneer een te verhuizen Belanghebbende ervoor kiest om een deel van de Inboedel niet mee te nemen.
54.	Uitvoering	De Inboedel moet worden opgeslagen en semi exportwaardig verpakt in Containers en/of houten kisten. Deze moeten in een temperatuur gecontroleerde en beveiligde ruimte worden opgeslagen.
55.	Uitvoering	De Inboedel moet kunnen worden geïdentificeerd met de naam van de te verhuizen Belanghebbenden. Deze identificatie moet duidelijk zichtbaar zijn op iedere Opslag eenheid.
56.	Uitvoering	Langdurige Opslag dient op van tevoren aangegeven locaties binnen Nederland plaats te vinden.
57.	Uitvoering	Kleden en tapijten dienen opgerold en volledig verpakt te worden opgeslagen. Meubelen moeten worden afgedekt

		en/of beschermd worden tegen stof. Hierop mogen geen kisten, dozen of andere artikelen worden geplaatst.
58.	Uitvoering	De opgeslagen Inboedel moet worden voorzien van volledig geactualiseerde Inventarislijsten (inclusief tussentijdse mutaties).
59.	Uitvoering	Opslagcapaciteit van opgeslagen goederen dient ook bij beëindiging van de Raamovereenkomst beschikbaar te blijven.
60.	Uitvoering	De Belanghebbende heeft recht op, één maal per jaar kosteloos, toegang tot de Opslag. De Belanghebbende mag boedel uit Opslag meenemen maar geen items toevoegen.
61.	Uitvoering	Opdrachtnemer is enkel belast met de Opslag van goederen van Belanghebbenden tijdens de uitvoering van onderhavige Raamovereenkomst. Opgeslagen Inboedel voorgaande aan de start van onderhavige Raamovereenkomst valt niet onder de scope van de dienstverlening. Opdrachtgever wenst wel een (1) facturatiestroom te behouden. Daarom is Opdrachtnemer wel verantwoordelijk voor de facturatie van alle opgeslagen Inboedel van Opdrachtgever. Opdrachtnemer belast de facturen ten aanzien van de Opslag van voorgaande raamovereenkomst door aan Opdrachtgever. Na gunning zullen hier nadere afspraken over worden gemaakt.
62.	Uitvoering	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig reserveren van voldoende zee-, weg en luchtvrachtcapaciteit.
63.	Uitvoering	Opdrachtnemer draagt zorg voor landtransport vanaf laadadres tot de meest logische/ efficiënte (lucht)haven of Terminal van vertrek binnen een straal van 200 kilometer, daarbuiten op basis van vastgestelde kilometer vergoeding. Opdrachtgever geeft hiervoor akkoord bij het Plan van Aanpak.
64.	Uitvoering	Door-to-door verhuizing vindt plaats op basis van 'One-way' kilometerage.

65.	Uitvoering	Er mag per verhuisbeweging maximaal één Motorvoertuig voor rekening van Opdrachtgever worden vervoerd. Bij meerdere voertuigen bepaalt Opdrachtgever welke voor rekening van Opdrachtgever mag worden vervoerd.
66.	Uitvoering	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de volledige Douaneformaliteiten.
67.	Nazorg	Opdrachtnemer heeft een klachtenregistratiesysteem. Klachten worden tevens zichtbaar in het PMS.
68.	Nazorg	Klachten worden binnen 24 uur bevestigd als zijnde ontvangen.
69.	Nazorg	Naast klachten van Belanghebbenden worden tevens klachten afkomstig van de operationele accountmanager behandeld.
70.	Nazorg	Opdrachtnemer werkt met een standaard Claim formulier voor het indienen van Claims.
71.	Nazorg	Opdrachtnemer verzorgt een professioneel systeem omtrent de Klanttevredenheidsmeting in het PMS.
72.	Nazorg	Opdrachtnemer voert een Klanttevredenheidsmeting, via een Klanttevredenheidsformulier, uit direct na de uitvoer van de Verhuisopdracht (1 keer op origin/1 keer op destination), bij de te verhuizen Belanghebbende. Dit formulier wordt door Opdrachtnemer geregistreerd en verwerkt in het PMS.
73.	Info	De Opdrachtnemer dient een rapportage op te stellen per Verhuisopdracht/regel waarin gespecificeerd alle Kostencomponenten worden opgenomen die op de Transactie van toepassing zijn. Hierbij dient zichtbaar te zijn of het origin, destination en/of Transport betreft. In de rapportage dient minimaal het volgende te zijn opgenomen: • Opdrachtnummer; • Naam en initialen van de Belanghebbende; • Huidig en toekomstig adres van de Belanghebbende; • Ingeschat en gerealiseerde aantal te verhuizen kubieke meters Inboedel op grond van de Opname; • Ingeschat en gerealiseerde (eventueel) in Opslag te nemen aantal kubieke meters Inboedel;

		• Specificaties eventueel mee te verhuizen Motorvoertuig; • Bijzonderheden/ speciale voorzieningen; • 'Origin' kosten conform tarief; • 'Destination' kosten conform tarief; • Transport (zee/ land/ ferry(/ bij uitzondering lucht)) kosten; • Indien van toepassing 'Inland Transport' kosten conform tarief; • 'Door-to-door' kosten conform tarief; • Eventuele (gespecificeerde) kosten Transport Motorvoertuig; • Kosten verzekering conform Raamovereenkomst; • (Eventuele) kosten voor het in Opslag nemen van de Inboedel conform tarief; • Additionele kosten in lijn met prijzenblad; • Naam van de taxateur die de Opname heeft verzorgd; • Naam uitvoerende sub-contractors; • Uitzonderingen, goedgekeurd door de Opdrachtgever.
74.	Info	De Opdrachtnemer verplicht zich om alle relevante gegevens met betrekking tot de Verhuisopdracht(en) volledig te registreren en levert Opdrachtgever tweewekelijks een gedetailleerde rapportage (eis 73) aan.
75.	Info	De facturen voor Opslag dienen digitaal te zijn en volgens de volgende specificatie ingericht: • Nummer en datum van de Raamovereenkomst; • Opdrachtnummer; • Naam en initialen van de Belanghebbende; • Link naar de Verhuisopdracht (origin/destination); • Inslagdatum; • Inslagkosten (berekend per m³); • Opslagkosten (berekend per m³ per maand); • Uitslagkosten (berekend per m³); • Uitslagdatum;

		• Aantal in Opslag genomen kubieke meters Inboedel (berekend per m³); • Opslag locatie; • Verzekeringskosten tijdens Opslag.
76.	Communicatie	Opdrachtnemer beschikt tijdens de operationele uitvoering van de Raamovereenkomst over maximaal 3 vaste contactpersonen (exclusief verhuizers) die belast zijn met de communicatie tussen Opdrachtgever/Opdrachtnemer.
77.	Tarief intra-USA verkeer	Voor Verhuisopdrachten binnen de USA wordt het volgende gehanteerd: Er wordt bij een geselecteerde lokale agent en een onafhankelijke andere agent* (op basis schatting van de lokale agent) een offerte aangevraagd voor het geschatte volume en de uit te voeren werkzaamheden volgens Vrijdom en regelgeving. Daarnaast wordt op basis van het geschatte volume gekeken wat de kosten zouden zijn indien het volgende wordt gehanteerd: Origin: origin tarief x prijs/ m³ Transport: indien meer dan 200 km (afstand volgens google maps-/- 200 km x tarief/km) Destination destination tarief X prijs per m³ • Indien de standaard origin en destination tarieven lager zijn dan de tarieven van de lokale agent met marge dan worden de standaard origin- en destination tarieven gehanteerd; • Indien de quote van de lokale agent met marge lager is dan de standaard origin en destination tarieven dan zal de quote van de lokale agent worden gehanteerd; • Indien de quote van de onafhankelijke lokale andere agent * met marge lager is dan de standaard origin en destination tarieven/quote van de lokale agent dan

		krijgt de lokale agent de mogelijkheid om de quote te matchen. Alle documenten, dus ook de offertes worden opgenomen in het PMS systeem. De lokale andere agent is te benoemen/selecteren door Opdrachtnemer op basis van de eisen uit onderhavige aanbesteding en bewezen en ervaren kwaliteit
78.	Duurzaamheid	Voertuigen die ingezet worden tijdens de uitvoering van deze Raamovereenkomst binnen Europa dienen te voldoen aan de vereiste Europese Emissiestandaarden.

BIJLAGE 1 Begrippenlijst

24/7	Doorlopende actie of beschikbaarheid, zeven volledige etmalen per week.
Belanghebbende	De belanghebbende, wiens Inboedel in opdracht van de Opdrachtgever wordt verhuisd.
Audits	Het door personeel van de Opdrachtgever of derden (doen) beoordelen van door de Opdrachtnemer geleverde digitale bewijsvoering en gehanteerde tarieven.
Carrier	De vervoerder die voor rekening en risico van de Opdrachtnemer voor het Transport van de Inboedel zorgdraagt.
Claim	Geregistreeerde schade of verlies met financiële gevolgen met een gedefinieerde doorlooptijd vanaf ontvangst van de volledige Claim tot en met de uitbetaling van de Claim.
Container	De vervoerseenheid welke als een door de Opdrachtgever voorgeschreven modus geldt om de Inboedels (overzee) te transporteren.
Door-to-door	Het moment vanaf het verhuizen/ verpakken/ demonteren in het woonhuis van Belanghebbende op de plaats van origin tot en met het uitladen/ uitpakken/ monteren van de Inboedel in het woonhuis van Belanghebbende op de plaats van destination, inclusief het traject van de verscheping en het vervoer.
Douaneformaliteiten	Handelingen welke dienen te worden verricht teneinde te kunnen voldoen aan de regelgeving bij in- of export. Inclusief de verzorging van alle in-en export documentatie, waaronder gedetailleerde Inventarislijst in de voor de specifieke Transactie vereiste taal.
Inboedel	Goederen, die voor het persoonlijk gebruik en/of de behoeften van de huishouding van de te verhuizen Belanghebbenden dienen, alsmede in voorkomend geval één Motorvoertuig.

Infoportaal	Informatie voor de Belanghebbende. Het door de Opdrachtnemer specifiek voor het Opdrachtgever ontworpen internet platform, dat dient als informatietraject voor de te verhuizen Belanghebbende en overige betrokken entiteiten. Belanghebbende kan hier informatie vinden over de relevante procedures, regelgeving en andere aanverwante zaken.
Inslagkosten	De kosten voor het verpakken van, transporteren naar en in opslag nemen van de inboedel van Belanghebbende in de opslagloods van de Opdrachtnemer. De kosten zijn gebaseerd op afhalen opslaggoederen in combinatie met de exportzending.
Inventarislijst	Een door de Belanghebbende en de Opdrachtnemer op te stellen en ondertekende gedetailleerde opgave in lijn met de douanevoorschriften van de te verhuizen (of opgeslagen) Inboedel, al dan niet met bemerkingen m.b.t. bijvoorbeeld de conditie van de goederen.
Klanttevredenheidsmeting	Schriftelijk gemeten mate van tevredenheid van de Belanghebbende omtrent de door de Opdrachtnemer verleende diensten ten aanzien van de Verhuisopdracht.
Klanttevredenheidformulier	Het in lijn met de wensen van de Opdrachtgever opgestelde en door de Belanghebbende in te vullen formulier om de mate van diens tevredenheid te meten (Klanttevredenheidsmeting).
Kostencomponent	De individueel te onderscheiden kosten zoals die in de onderhavige aanbesteding zijn benoemd.
Kostenindicatie	Gespecificeerde, gedocumenteerde en in het PMS verwerkte opgave van kosten na uitvoering van de intake.
Landeninformatie	Door Opdrachtnemer aan de te verhuizen Belanghebbende te verstrekken gerichte gegevens/informatie met betrekking tot de plaats van destination.

Luchtvracht	Vervoer van Inboedel door de lucht; bij hoge uitzondering en slechts met uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.
Rapportage	Het geheel van door de Opdrachtnemer periodiek aan de Opdrachtgever op te leveren gegevens, zoals die door de Opdrachtgever worden vereist.
Motorvoertuig	Personenauto of motorrijwiel (geen brommobiel, bromfiets, elektrisch fiets etc.).
Opdrachtbevestiging	In het PMS vastgelegde bevestiging van de specifiek verleende Verhuisopdracht van de Belanghebbenden.
Opdrachtnummer	Het per Verhuisopdracht te gebruiken uniek nummer ter identificatie van de specifieke opdracht.
Opname	Inspectie aan huis door Opdrachtnemer, waarbij het volume van de Inboedel wordt getaxeerd, wensen ten aanzien van de Verhuisopdracht worden besproken en informatie met betrekking tot het proces wordt verstrekt.
Opslag	Het (langdurig) in Nederland in bewaring nemen van de Inboedel van Belanghebbende. De Opslag dient verzorgd te worden door Opdrachtnemer.
Opslagkosten	De (maandelijkse) kosten voor het veilig en goed bewaren van de Inboedel van Belanghebbende in Opslag van Opdrachtnemer.
One way kilometrage	Eenmaal de afstand tussen laad en los adres.
PMS	Geautomatiseerde proces management systeem waarin het volledige verloop van de Verhuisopdracht wordt geregistreerd en alle daaraan verbonden kosten transparant geadministreerd worden.
Storage in Transit	Storage In Transit; regulier voorkomende tijdelijke opslag kosten gedurende het door-to-door proces, anders dan langdurige opslag.

Survey Report	Het door de Opdrachtnemer op te leveren volledige rapport, dat wordt samengesteld op grond van het initiële Opname/ inspectiebezoek aan huis bij de Belanghebbende.
Terminal	Vastgesteld distributie- of overslag knooppunt op origin of destination.
Transactie	De volledige tenuitvoerlegging van een Verhuisopdracht.
Transit tijd	De doorlooptijd van een Door-to-door Transport, gemeten vanaf het laden van de Inboedel op het huisadres van origin tot en met de aflevering van de Inboedel op het huisadres van destination.
Transport	Het (overzeese) vervoer van de Inboedels tussen de havens in de landen van origin en destination, per wegvervoer en bij uitzondering per luchtvervoer.
Uitslagkosten	De kosten voor het halen van de Inboedel van de Belanghebbende uit de opslagloods van de Opdrachtnemer, het transporteren naar de woning van de Belanghebbende, alsmede het uitpakken en plaatsen van de betreffende Inboedel in de woning. Deze kosten zijn gebaseerd op het afleveren van de goederen in combinatie met de importzending.
Verhuisopdracht	De door Opdrachtgever specifieke individuele opdracht voor de verhuizing van de Inboedel van Belanghebbende.
Vervoerder	(zie Carrier).
VOG	Verklaring Omtrent Gedrag afgegeven door Justis.
Vrijdom	Regelgeving van de Opdrachtgever waar de Belanghebbende zich bij een Verhuisopdracht aan dient te conformeren. Dit gaat onder meer over de maximale volumes en de hoeveelheid Inboedel in volume, welke kan verschillen per functie en destination.
Zeevracht	Door Opdrachtgever bepaalde reguliere wijze van vervoer in geval van overzeese destination over zee.