

Openbare Europese aanbesteding

Verhuisdiensten

Bijlage 04 – Programma van eisen

Versie : 28 maart 2024 (nvi 1)

Deze bijlage is integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad van deze aanbesteding.

Het Programma van eisen is opgedeeld uit de volgende onderdelen.

- > 04.1 Algemene eisen
- > 04.2 Eisen aan de verhuisdiensten
- > 04.3 Eisen aan het bestelproces
- > 04.4 Eisen aan de personele organisatie
- > 04.5 Eisen aan facturering en financiële eisen
- > 04.6 Eisen aan communicatie en rapportage

04.1 Algemene eisen

1. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk wordt ingestemd met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen.
2. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3. Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:
 - De Overeenkomst;
 - De Nota('s) van inlichtingen;
 - De Aanbestedingsleidraad;
 - De Algemene Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARIV-2018);
 - De inschrijving.
4. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept overeenkomst (**Bijlage 05 Concept Raamovereenkomst Verhuisdiensten**). De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan de geel gearceerde teksten.
5. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (**Bijlage 06 Inkoopvoorwaarden ARVODI-2018**).
6. Alle (online en offline) contacten tussen Deltion en opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden voor Deltion en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst.
8. Inschrijver is hoofdaannemer en alle verantwoordelijkheid bij inzet van onderaannemers is te allen tijde voor rekening en risico van Inschrijver.
9. Onderaannemer dient net als hoofdaannemer te voldoen aan de gestelde eisen. Indien hier een uitzondering op wordt gemaakt kan dit alleen na schriftelijke toestemming van Deltion. Deze toestemming dient altijd vooraf te worden gevraagd en verkregen te worden.
10. De aanbieder is op basis van de door Deltion aangeleverde aanbestedingsdocumenten.
11. De gehele inschrijving, inclusief bijlagen, dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Daar waar certificaten, technische beschrijvingen en andere bronnen worden gevraagd kan worden volstaan met Engelstalige informatie.

12. Opdrachtnemer handelt conform de AVG en UAVG. Indien op enig moment tijdens de looptijd van de Overeenkomst komt vast te staan dat een der partijen kwalificeert als 'verwerker' ten opzichte van de andere, verantwoordelijke partij, dan verplichten beide partijen zich een verwerkersovereenkomst met elkaar te sluiten op basis van gebruikelijke voorwaarden.

04.2 Eisen aan verhuisdiensten

13. Opdrachtnemer voldoet aan alle onderliggende eisen aan het keurmerk Erkend Projectverhuizer, zoals omschreven in **Bijlage 09 - Reglement Keurmerk Erkende Projectverhuizers 2021**.
14. In geval Inschrijver geen houder is van het keurmerk Erkend Projectverhuizer, voegt hij een overtuigende motivatie toe aan zijn inschrijving over hoe hij voldoet aan eis 13.
15. Opdrachtnemer is houder van het keurmerk. In geval Opdrachtnemer geen houder is, voldoet hij aantoonbaar aan alle onderliggende eisen aan dit keurmerk, zoals omschreven in **Bijlage 09 - Reglement Keurmerk Erkende Projectverhuizers 2021**.
16. Dagelijks, bij het beëindigen van de werkzaamheden, dient de werkvloer met inbegrip van de aan en afvoer routes schoon en opgeruimd te worden achtergelaten. Vluchtdeuren, vluchtroutes en uitgangen mogen niet worden belemmerd en moeten steeds toegankelijk blijven voor de brandweer.
17. De inzet van bijzonder materieel (bijvoorbeeld indien niet gebruik gemaakt kan worden van aanwezig verticaal transport en de inzet van hijsmiddelen nodig is) maakt Opdrachtnemer inzichtelijk in Nadere Offertes. Opdrachtnemer kan ook een verzoek doen om gebruik te maken van het materieel al aanwezig bij Deltion.

04.3 Eisen aan het bestelproces

18. Offertes binnen de raamovereenkomst gelden als een nadere offerte. De maximale reactietijd voor een aanvraag van een nadere offerte bedraagt 3 werkdagen.
19. Iedere nadere overeenkomst komt tot stand middels een inkooporder. De inkooporder van Deltion wordt vanuit Proquro (onderdeel van Exact) rechtstreeks per e-mail aan opdrachtnemer verzonden.
20. De inkooporder zoals genoemd in eis 21 bevat een inkoopordernummer dat voor alle verdere communicatie rondom de betreffende (nadere) opdracht gebruikt wordt door opdrachtnemer.

04.4 Eisen aan de personele organisatie

21. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Alle medewerkers en direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
22. Van al het in te zetten personeel op de locaties van Deltion is herkenbare, representatieve en uniforme kleding vereist.
23. Toeleveranciers van opdrachtnemer mogen zich alleen onder begeleiding en onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer in de panden van Deltion bevinden.

24. Opdrachtnemer en haar personeel zullen zich strikt houden aan de geldende huisregels. Doch minimaal aan onderstaande:
- Roken eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan.
 - In geval van calamiteiten dient de medewerker de instructies van de beveiliging en/of BHV-er op te volgen.
 - Deltion behoudt zich het recht voor medewerkers de toegang te ontfeggen indien medewerkers zich niet houden aan de door Deltion gestelde voorschriften of huisregels;
 - Ingeval van verlies of diefstal van door Deltion aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels of het Deltion Collegecards dient opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan Deltion.
 - Het is opdrachtnemer of medewerkers van opdrachtnemer niet toegestaan een op naam gestelde sleutel of Deltion Collegecard ter beschikking te stellen aan iemand anders dan de tenaamgestelde.
 - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de sleutels van haar medewerkers.
25. Deltion verwacht dat het personeel van opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de uitstraling van het bedrijf. Klantvriendelijkheid en adequate dienstverlening staan hierbij voorop. Deltion zal opdrachtnemer hiertoe op de volgende aspecten kunnen aanspreken:
- Een positieve werkhouding van alle betrokken medewerkers. Medewerkers moeten zich verantwoordelijk en aansprakelijk opstellen voor de beleving van het werk.
 - Een voorkomend uiterlijk van alle betrokken medewerkers.
 - Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften en gedragsregels. Tevens neemt opdrachtnemer kennis van de nota over Sociale Veiligheid. Deze worden bij gunning overlegd met opdrachtnemer.

04.5 Eisen aan facturering en financiële eisen

26. Indien factuurregels vooraf niet zijn opgenomen in de offerte, zal de factuur geweigerd worden en door Deltion om een gecorrigeerde factuur gevraagd worden.
27. Opdrachtnemer stuurt per order een aparte factuur naar facturen@deltion.nl. Op deze factuur staat minimaal de volgende informatie:
- Proquiro inkoopordernummer;
 - Kostenplaats;
 - Bedrag exclusief btw;
 - Bedrag inclusief btw;
 - Uitgevoerde diensten per orderregel (tarief, aantal, omschrijving).
28. De in **Formulier C Prijsopgaveformulier** opgegeven eenheidsprijzen (tabbladen G1.1 en G.1.2) staan vast tot en met 31 december **2025**. Daarna gelden de wijzigingsmogelijkheden zoals benoemd in (artikel 5 van) de Raamovereenkomst.

04.6 Eisen aan communicatie en rapportage

29. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze contactpersoon is dagelijks bereikbaar.
30. In overleg zal gedurende het twee jaar van de samenwerking tenminste ieder halfjaar een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de contactpersoon (van Deltion) en de contractmanager van Deltion. Na deze periode zal het aantal momenten in overleg teruggebracht worden tot minimaal één keer per jaar. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt voor de verslaglegging.
31. Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt:
 - Overzicht van alle uitgevoerde diensten.
 - Aantal gemelde en verholpen opleverpunten en/of klachten.
 - Inspanningen om duurzaamheid te bevorderen.