

Bijlage A Programma van Eisen

Algemene eisen

Nr.	Geformuleerde Eis
1	De door de opdrachtnemer aangeboden dienstverlening dient te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Ook de door de opdrachtgever eventuele in te schakelen derden en onderaannemers voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
2	De opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele contractperiode over een vergunning voor het vervoer van goederen over de weg ingevolge de Wet wegvervoer goederen (WVG).
3	De opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele contractperiode over een Eurovergunning.
4	Opdrachtgever hanteert vooralsnog 2 soorten nadere opdrachten: 1) Opdrachten t.b.v. tussentijdse reguliere melding (TRM). 2) Opdrachten t.b.v. projecten (verhuisprojecten)
5	Gemeente Sittard-Geleen hanteert de volgende annuleringsregeling: - Annulering van in- en externe verhuizingen is kosteloos indien de annulering door gemeente Sittard-Geleen binnen één (1) werkdag voorafgaand aan de dag dat de betreffende verhuizing moet worden uitgevoerd, wordt doorgegeven aan leverancier en op niet meer dan € 500 euro is begroot. Dit geldt ook voor TRM. - Annulering is kosteloos indien de annulering door gemeente Sittard-Geleen minimaal vier (4) werkdagen voorafgaand aan de dag dat de betreffende verhuizing moet worden uitgevoerd, wordt doorgegeven aan leverancier en de opdracht is begroot tussen €500 en € 2.500 euro. Dit geldt ook voor TRM-meldingen - Annulering is kosteloos indien de annulering door gemeente Sittard-Geleen minimaal vijf (5) werkdagen voorafgaand aan de dag dat de betreffende verhuizing moet worden uitgevoerd, wordt doorgegeven aan leverancier en op meer dan € 2.500 euro is begroot. Afhandeling van annuleringen anders dan in bovengenoemde situaties vindt plaats in onderling overleg. Slechts de door leverancier aantoonbaar gemaakte kosten komen voor vergoeding in aanmerking. Alle annuleringen worden door gemeente Sittard-Geleen per mail schriftelijk gemeld aan leverancier en vastgelegd.
6	Een Nadere Overeenkomst voor een verhuisproject start met het verzoek (offerteaanvraag) van een interne contactpersoon van gemeente Sittard-Geleen om een inventarisatielijst te maken voor een voorgenomen verhuizing. Hierbij geeft hij het gewenste start- en eindtijdstip aan evenals overige informatie. Voor TRM zal er voorafgaand aan de opdracht geen offerte worden opgevraagd. De opdracht wordt op basis van regie gefactureerd aan de opdrachtgever. Wel moeten de kosten ten alle tijden herleidbaar zijn aan de prijzen van het prijzenblad. In uitzondering hierop is als een interne klant vraagt voor een kostenindicatie. Voor verhuisprojecten wordt een offerte opgevraagd door de opdrachtgever. Een offerte bestaat te allen tijde uit de volgende documenten: - Een aanbiedingsbrief met een beknopte aanpak en planning - Een open begroting met minimaal - o Adresgegevens - o Projectnummer / kostenplaats - o Uit te voeren werkzaamheden (incl. planning)

	○ <u>Aantal uren</u> ○ Uurtarief per functie (eenheidsprijs en totaalprijs) ○ Transportkosten ○ Termijnbetaling
--	--

Eisen aan het personeel

7	De opdrachtnemer beschikt over voldoende en bekwaam personeel om de opdracht uit te voeren, o.a. de volgende functieprofielen: <u>Verhuizer</u> De verhuizer is aanwezig tijdens het uitvoeren van een tussentijdse reguliere melding of een project. De verhuizers zorgt o.a. voor: • Het (de)monteren en technische apparaten aansluiten • Het noodzakelijk de- en monteren van het meubilair; • Kabelmanagement; • Het aanbrengen van beschermende materialen ter bescherming van en voor de verhuizing; • Het verhuizen van de inhoud van kasten, voorraden en andere kleinere goederen; • Het verhuizen van meubilair, kunst, lockers en kluizen op zowel interne al externe locaties; • Het, na toestemming van de leverancier, verhuizen van printapparatuur, interieurbeplanting en koffiemachines; • Het in- en uitpakken van de kunst(werken); • Het verhuizen van de archieven; • Het in- en uitpakken van de archieven; • Het afvoeren van meubilair; • Spullen in de verhuiswagen laden en lossen; • Het signaleren van eventuele afwijkingen m.b.t. de planning/opdracht. <u>Handyman</u> De handyman is aanwezig wanneer dit voor een tussentijdse reguliere melding of project noodzakelijk is. De handyman zorgt voor zaken die een verhuizer niet kan uitvoeren. Denk hierbij aan: • Het ophangen van whiteboards, schilderijen, etc.; • Het (de) monteren van meubilair; • Kleine, correctieve bouwkundige werkzaamheden. <u>Voorman</u> Is aanwezig tijdens tussentijdse reguliere meldingen en projecten. Zijn taken zijn o.a. • Aansturing verhuizers en handyman; • Contactpersoon voor de opdrachtgever tijdens de uitvoering; • Bewaking en controle op uitvoering van opdracht. <u>Facilitair coördinator</u> Zal met name ingezet worden tijdens projecten. De facilitaire coördinator is ondersteunend aan de projectleider en zorgt voor operationele voorbereidingen voor het project. Taken die hierbij horen zijn o.a.:
---	--

	• Het inventariseren van meubilair t.b.v. van een verhuisproject; • Te verhuizen items voorzien van een verhuissticker; • Vertalen van de verhuisplanning naar een operationele planning voor de verhuizers; • Afstemming met de voorman; • Aanspreekpunt voor voorman tijdens de verhuizing; • Aanspreekpunt voor opdrachtgever tijdens de verhuizing. <u>Projectleider</u> Zal met name ingezet worden tijdens projecten. Onder de taken van een projectleider valt o.a. • Voorbereiding voor grote verhuisprojecten; • Uitwerking van-naar lijsten; • Bepalen verhuisvolgorde en dagplanning; • Afstemming wensen en eisen van de opdrachtgever op de verhuisoopdracht; • Bewaren van het overzicht op het gehele verhuisproject. <u>Accountmanager</u> De accountmanager is de eerste contactpersoon van de opdrachtgever. Andere taken zijn o.a. • Contractmanagement; • Ontvangen opdracht en deze op de juiste manier uitzetten binnen het bedrijf.
8	Het personeel dat door de opdrachtnemer wordt ingezet op locatie dient aan de volgende minimale voorwaarden te voldoen: 1. Is bekwaam voor de uitvoering van de opdracht 2. Is in voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd 3. Houdt zich aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften en heeft kennis van de eventueel voor de locatie geldende procedures en voorschriften. 4. Is niet in bezit van, dan wel onder invloed van alcohol of andere verdovende middelen.
9	Om de inzet van kwalitatief opgeleid personeel bij de uitvoering van de verhuisoopdrachten onder de overeenkomst te borgen zijn de volgende eisen van toepassing: - Verhuisoopdrachten worden uitgevoerd door een team van verhuizers van wie ten minste 50% een door de organisatie voor Erkende Verhuizers erkend diploma Projectverhuizer of diploma Voorman Projectverhuizer bezit. - Om gemeente Sittard-Geleen deskundig te kunnen adviseren en verhuizingen aan te sturen is bij de opdrachtnemer minimaal één (1) projectleider werkzaam en beschikbaar die beschikt over een door de OEV erkend diploma Projectleider Projectverhuizen of gelijkwaardig. - Indien er sprake is van een groep van samenwerkende verhuisbedrijven (onderaannemers) dan is er bovendien per verhuisproject tenminste één (1) Projectleider, die in het bezit is van een door de Organisatie voor Erkende Verhuizers erkend diploma Projectleider Projectverhuizen of gelijkwaardig, aangewezen en beschikbaar die de projectverhuizingen voor de groep van samenwerkende verhuisbedrijven aanstuurt. - Op verzoek van de Opdrachtgever woont de Projectleider vergaderingen bij in het kader van de geplande projectverhuizing.
10	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering van Arbowetgeving t.a.v. personeel, gereedschap en materiaal. Het personeel van opdrachtnemer is daartoe bekend met de Arbowetgeving en treft de voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg-)maatregelen. Het personeel dient te beschikken over

	beschermingsmiddelen en gebruikt deze ook.
11	Opdrachtnemer en medewerkers die voor het uitvoeren van hun taken mondeling en/of schriftelijk moeten communiceren met medewerkers van gemeente Sittard-Geleen, moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.
12	Het te werk gestelde personeel dient zich altijd te kunnen legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs, voorzien van een pasfoto (geen kopie). Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is gemeente Sittard-Geleen gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Een eventueel door gemeente Sittard-Geleen verstrekte draagpas of bedrijfspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen.
13	Opdrachtnemer dient zijn medewerkers, belast met de verhuizing verzorgde, representatieve, herkenbare en uniforme bedrijfskleding correct te laten dragen. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is gemeente Sittard-Geleen gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.
14	Het is de medewerkers van de opdrachtnemer verboden te roken in de gebouwen en bijbehorende buitenterreinen. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is gemeente Sittard-Geleen gerechtigd de betrokken persoon te wijzen op de regels zoals verwoord in deze eis en te verplichten zich hieraan te houden. Bij weigering deze op te volgen is gemeente Sittard-Geleen bevoegd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.
15	Eisen aan het personeel van de opdrachtnemer ten aanzien van werkzaamheden op de locatie bij gemeente Sittard-Geleen. Alle uitvoerende medewerkers bezitten het basisdiploma veiligheid VCA. Op verzoek van de gemeente dient de opdrachtnemer het diploma te kunnen overhandigen.
16	De opdrachtnemer dient te beschikken over een verklaring omtrent gedrag, met Algemeen Screeningsprofiel 41 (Diensten), niet ouder dan een jaar, van iedere medewerker. Kosten verbonden aan VOG komen voor rekening van de opdrachtnemer.
17	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens Opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst.
18	Op verzoek van gemeente Sittard-Geleen dient de opdrachtnemer de verklaring omtrent gedrag en de geheimhoudingsverklaring(en) te kunnen overhandigen.
19	Indien een medewerker niet voldoet aan de functie-eisen of het gedrag van de medewerker hiertoe aanleiding geeft, zal de opdrachtnemer deze medewerker, in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever, direct vervangen.
20	De opdrachtnemer draagt zorg voor direct adequate vervanging in geval van uitval van personeel die minimaal aan het profiel van het uitgevallen personeel voldoet. Eventuele inwerkkosten voor vervangend personeel zijn voor risico en rekening van de opdrachtnemer
21	Voor aanvang van een verhuisproject kan opdrachtgever bij opdrachtnemer controleren of de medewerkers die ingezet worden over de gevraagde diploma's, verklaringen etc. bezitten. Bij voorkeur wordt voor opdrachtgever een vaste groep medewerkers ingezet vanuit opdrachtnemer.

Eisen aan de uitvoering

22	De opdrachtnemer is in staat en bereid om, mocht dat nodig zijn in speciale gevallen, 24/7 haar diensten aan te bieden.
23	De verhuizingen vinden over het algemeen plaats op werkdagen tijdens de reguliere werktijden <u>kantooropeningstijden</u> (van 07:00 tot 19 <u>18</u> :00 uur) tenzij door de gemeente Sittard-Geleen aangegeven wordt hiervan af te wijken. Indien buiten de bovengenoemde tijden verhuisd wordt dan gelden de afgegeven tarieven op het prijzenblad.
24	De opdrachtnemer verzorgt de planning van de verhuizing en zorgt voor de benodigde materialen. In de planning wordt minimaal meegenomen geregelde afstemming in de voorbereiding, uitvoering en nazorg van de verhuizing en frequente werkbesprekingen.
25	De opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat, verstoringen van de bedrijfsprocessen bij Gemeente Sittard-Geleen, voorafgaand en/of tijdens de uitvoering van de verhuizingwerkzaamheden, tot een minimum worden beperkt. Werkzaamheden welke storend kunnen zijn voor de bedrijfsvoering van Gemeente Sittard-Geleen, zullen in overleg worden ingepland op die tijdstippen dat de verstoringen tot een minimum worden beperkt. Leverancier neemt tevens passende maatregelen om geluidsoverlast te voorkomen.
26	Voor de start van de verhuiswerkzaamheden dient de facilitair coördinator/voorman van de opdrachtnemer zich te melden bij de daartoe aangewezen contactpersoon van gemeente Sittard-Geleen.
27	De contactpersoon van Gemeente Sittard-Geleen is gerechtigd via de facilitair coördinator/voorman van de opdrachtnemer en/of personeel van de opdrachtnemer aanwijzingen te geven dan wel werkzaamheden op te dragen die door de opdrachtnemer en/of personeel van de opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd. Mocht een medewerker van de opdrachtgever een opdracht /wijziging doorgeven dan wordt dit eerst aan de contactpersoon van de gemeente Sittard -Geleen gevraagd of dit akkoord is.
28	Indien van toepassing zorgt de opdrachtnemer tijdig voor eventuele benodigde ontheffingen voor verkeersmaatregelen bij politie en andere instanties. Boetes kan de opdrachtnemer niet verhalen op Gemeente Sittard-Geleen.
29	Het verhuizen van meubilair mag alleen gebeuren als het meubilair leeg is, tenzij anders overeengekomen.
30	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het demonteren en remonteren van inventariselementen, indien noodzakelijk.
31	Bij de uitvoering van de opdracht zal de opdrachtnemer zich houden aan de eisen betreffende afval en afvoer van materialen: - De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze scheiden van afval en op milieuvriendelijke wijze afvoeren van (verhuis)materiaal en het door het leverancier gemaakte afval; - Bij het afvoeren materialen wordt er geen gebruik gemaakt van afvalstromen opdrachtgever. - Indien gevraagd door opdrachtgever, kan ten alle tijden een certificaat van vernietiging afgegeven worden t.b.v. vernietiging vertrouwelijke documenten.
32	Wat er gebeurt met overtollig meubilair wordt afgestemd in overleg met opdrachtgever en eventueel met de opdrachtnemer meubilair.
33	De emballage zoals hekkenwagens, hondjes, kastenliften/diepladers en verpakkingsmateriaal dient zo kort mogelijk voorafgaand aan de verhuizing worden aangevoerd en direct (maximaal drie dagen) na de uitvoering en oplevering van de verhuizing worden afgevoerd tenzij anders wordt afgesproken.

34	Voor het opleveren van de opdrachten wordt er onderscheid gemaakt in TRM en verhuisprojecten. Bij TRM zal er geen opleveringsronde plaatsvinden. De opdracht wordt uitgevoerd en indien mogelijk zal de contactpersoon van de gemeente op locatie aanwezig zijn. Als dit niet het geval is, dan zal de contactpersoon na uitvoering van de opdracht zelf controleren of de opdracht naar behoren is uitgevoerd. Indien dit niet het geval is, neemt de contactpersoon van de gemeente contact op met de opdrachtnemer. Na uitvoering van een verhuisproject wordt er een opleveringsronde uitgevoerd door de facilitair coördinator / voorman van de opdrachtnemer en de contactpersoon van de Gemeente Sittard-Geleen. Hierbij worden alle restpunten genoteerd in een opleverformulier dat door beide partijen moet worden ondertekend. - Opdrachtnemer en opdrachtgever plannen samen een opleveringsronde in richting het einde van het verhuisproject. - Het volgende wordt schriftelijk vastgelegd: - o Meer- en minderwerk. Dit mag pas gefactureerd worden na schriftelijk akkoord - o Afwijkingen op de afgesproken doorlooptijd - o Schade / onvolkomenheden. - Indien tijdens de opleveringsronde blijkt dat er nog werkzaamheden moeten worden uitgevoerd conform de opdracht, dan dienen deze direct uitgevoerd te worden, ten zij de Gemeente Sittard-Geleen anders overeenkomt
35	Voor de uitvoering van de projectopdrachten in te zetten voertuigen lichter dan 3.500 kg voldoen tenminste aan de Euro-6 norm. Voor de uitvoering van de projectopdrachten in te zetten voertuigen zwaarder dan 3.500 kg voldoen tenminste aan de Euro-6 norm. Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de projectopdrachten in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ook aan deze eisen.
36	Voor TRM moet 75% van de opdrachten met een elektrisch wagenpark ingezet worden
37	De voertuigen die worden ingezet door de opdrachtnemer voor de uitvoering van de dienst dienen als dusdanig herkenbaar te zijn.
38	De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.
39	Indien de opdrachtnemer werkzaamheden door derden uit laat voeren blijft de verantwoordelijkheid voor de opdracht volledig bij de opdrachtnemer liggen. De opdrachtnemer is te allen tijde het eerste en enige aanspreekpunt en eindverantwoordelijke voor de opdrachtgever.
40	Nooduitgangen en vlucht/looproutes mogen onder geen enkele voorwaarde geblokkeerd worden.
41	De opdrachtnemer dient passende voorzorgsmaatregelen te treffen om de te berijden ondergronden niet te beschadigen.
42	Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de goederen die hij verhuist of in de opslag heeft staan. Opdrachtnemer zorgt dat de goederen tijdens het verhuizen en in de opslag verzekerd zijn tegen schade en diefstal.

Eisen m.b.t. communicatie

43	De opdrachtnemer beschikt over een vast team met verschillende functionarissen die voor opdrachtgever als contacten aangehouden worden die gedurende de overeenkomst minimaal tijdens kantooruren (ma t/m vrij 87.00 - 1718.00 uur) beschikbaar zijn. Gegevens van deze contactpersonen dienen te worden aangeleverd en worden opgenomen in de communicatiematrix van Sittard-Geleen.
44	De opdrachtnemer beschikt al dan niet over een servicedesk waarbij team Facilitaire Services terecht kan. Medewerkers van de gemeente Sittard-Geleen maken via een intern meldsysteem een melding die vervolgens door team Facilitaire Services wordt doorgestuurd naar de opdrachtnemer. Deze melding is voorzien van een nummer. Dit nummer dient op de factuur vermeld te worden. Bij een project verloopt dit via een projectleider of facilitair coördinator.
45	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er maandelijks operationeel overleg plaats en minimaal 1 x per jaar een strategisch overleg. Tijdens het operationele overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: - Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening - Klachten en klachtenafhandeling - Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten - Bespreken wederzijdse verbetervoorstellen. - Een rapportage van de uitgevoerde opdrachten - Een rapportage van de items in de opslag Tijdens het strategisch overleg worden minimaal de volgende zaken besproken: - Overzicht van de uitgevoerde opdrachten per kwartaal - Inzet wagenpark t.a.v. zero-emissie eis - Totaal aantal per kwartaal verbruikte m3 opslag - Invulling regeling social return Dit overleg wordt ondersteund door managementinformatie. Deze informatie wordt minimaal twee werkdagen voor aanvang van het overleg met de opdrachtgever gedeeld. Bij projecten kan afgeweken worden van vaste overlegmomenten en kunnen andere afspraken gemaakt worden. Tijdens de overleggen m.b.t. het verhuisproject zal o.a. het volgende besproken worden: - Voortgang verhuisproject - Bespreken knelpunten m.b.t. het project

Eisen m.b.t. calamiteiten

46	De gemeente wenst onderscheid te maken in drie urgentieniveaus met betrekking tot de TRM. 1 Calamiteit: Uitval of storing waardoor de bedrijfsvoering totaal ontregeld is of een onwerkbaar situatie kan ontstaan. Ofwel veiligheid, functionaliteit en welzijn komt in gedrang. 2 Urgent: Storing/melding die hinderlijk is voor de bedrijfsvoering. Een onwerkbaar situatie is nog niet aan de orde. Veiligheid, functionaliteit en welzijn zijn nog niet in gedrang.
----	--

	3 Niet Urgent: Storing/melding die weinig tot geen invloeden heeft op de bedrijfsvoering. Veiligheid, functionaliteit en welzijn zijn niet in gedrang Bovenstaande beschrijvingen zijn slechts bedoeld om een beeld te krijgen bij de betreffende niveaus. Per opdracht vermeldt de opdrachtgever het betreffende urgentieniveau, bij geen vermelding wordt de termijn in overleg bepaald. Voor verhuisprojecten zal in overleg met de opdrachtgever bepaald worden wanneer het verhuisproject wordt uitgevoerd. Responstijd (doorlooptijd van melding/aanvraag tot en met offerte): De termijn welke u nodig heeft, nadat de gemeente een melding heeft gedaan dat een verhuizing moet plaatsvinden, om de gemeente terug te koppelen wanneer en hoe de verhuizing kan plaatsvinden. Reactietijd: De termijn welke u nodig heeft, nadat de gemeente opdracht heeft verstrekt om te kunnen starten met de verhuizing.
47	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de opdrachtgever. Schade ten gevolge van de verhuizing zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
48	De opdrachtnemer dient maatregelen te nemen die nodig zijn om incidenten en/of ongevallen te voorkomen alsmede schade aan en diefstal van de eigendommen van de opdrachtgever te voorkomen.
49	Indien zich tijdens werkzaamheden calamiteiten voordoen, waaronder ook schade aan en diefstal vallen, dient de opdrachtnemer handelend op te treden. Dat wil zeggen dat de opdrachtnemer zorgt dat ergere schade wordt voorkomen en dat betrokkenen worden geïnformeerd. Meldingen van alle calamiteiten, schade en/of diefstal, veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, derde en/of onderaannemer dienen na constatering, zowel direct (mondeling) als schriftelijk (in opleveringsrapportage) aan de gemeente Sittard-Geleen te worden doorgegeven. De opdrachtgever stelt vervolgens de schade vast in het bijzijn van de facilitair coördinator/voorman van het verhuisbedrijf. De schade wordt te allen tijde beschreven in een op te stellen rapport. Bij het zoekraken, beschadigen of misbruik van (in bruikleen gegeven) middelen, waaronder sleutels, door een medewerker van leverancier of onderaannemer, zullen de hierdoor veroorzaakte kosten voor rekening van de leverancier zijn. Mocht er tijdens een TRM een calamiteit hebben voorgedaan, dan wordt er ook geacht dat de medewerkers van de opdrachtnemer telefonisch contact opnemen met de opdrachtgever. Mocht de contactpersoon van de gemeente Sittard-Geleen bij controle schade aan roerende- en onroerende zaken vinden, dan wordt hierover contact opgenomen met de opdrachtnemer.
50	Afwijkingen tijdens de opdracht worden tijdig gecommuniceerd met de Gemeente Sittard-Geleen.
51	De opdrachtnemer heeft een aantoonbare klachten en schade procedure. Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven: - de klachteningang voor operationele klachten;

	- de registratie; - de wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht; - binnen maximaal één werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en de naam van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de oplossing aan de zijde van de opdrachtnemer).
--	---

Financiële eisen

52	De opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan genoemd op het Inschrijfformulier.
53	Vaste tarieven: Inschrijver geeft op het prijzenblad, bijlage 4, vaste tarieven af. Het gaat daarbij om tarieven voor: • Personeel (zie eis 6); • Transport • Materiaal; • Opslag. Bij een offerteaanvraag tijdens de looptijd van de overeenkomst neemt opdrachtnemer enkel deze vaste tarieven uit het prijzenblad, bijlage 4, op in de offerte. Er worden geen andere kosten geoffreerd. Uitzondering hierop zijn de kosten voor het afvoeren van materialen van de opdrachtgever.
54	De kosten voor het aanleveren, gebruik en afvoeren van alle verhuismaterieel en overige emballage zijn in de prijs inbegrepen. Bij een verhuisproject wordt gezamenlijk afgesproken <u>en duidelijk vastgelegd</u> wanneer <u>een project start en</u> het verhuismateriaal <u>geleverd wordt en weer retour gaat</u>. <u>Mocht de retourdatum overschreden worden, dan mag opdrachtnemer de dagprijs aanvullend op de projectopdracht verrekenen tot de uiteindelijke datum dat het nog aanwezige verhuismaterieel retour is gegaan. wordt opgehaald. Voor alle materialen die niet zijn opgehaald of mocht het gewenst zijn door de opdrachtgever om de materialen langer te behouden, dan wordt een dagprijs doorberekend. Opdrachtnemer geeft aan hoeveel middelen er nog worden doorbelast.</u>
55	Alle door inschrijver gecommuniceerde all-in tarieven op het prijzenblad, bijlage 4, omvatten alle mogelijke bijkomende kosten, heffingen en belastingen (exclusief BTW) Hierbij valt onder andere te denken aan (de opsomming is niet limitatief): • Kosten voorbereiding, uitvoering, oplevering en nazorg; • Coördinatie en aansturing; • Kilometervergoeding, voorrijkosten e.d. • Uren in te zetten personeel • Het beschikbaar stellen van alle voor de verhuizingen benodigde middelen & materialen, zoals; ○ kunststof kantoorboxen, verhuisdozen, plastic verhuisbakken e.d. ○ rolcontainers o inpakmaterialen (kisten, schone dekens, inpakpapier, noppenfolie, tape) ○ meubelhondjes ○ kasten- diepladers ○ pompwagen, rijplaten / drempelplaat. ○ Overige hulpmiddelen ten behoeve van het vervoer van automatiseringsapparatuur, kunstwerken, archieven, etc. ○ Het leveren van de benodigde verhuisstickers en materialen

	○ Beschermmaterialen voor kwetsbare punten aan gebouw en inventaris ○ Het demonteren en monteren van meubilair (indien noodzakelijk) ○ Extra inpakmaterialen voor bescherming tegen beschadigingen en weersinvloeden van het te verhuizen meubilair en materialen ○ Het in- en uitklaren van goederen uit de opslag; • Het aanleveren en weer afvoeren van verhuismaterialen; • Verzekeringen; • Belastingen en heffingen anders dan BTW; • Eventuele maaltijden, parkeergelden, verblijfskosten voor personeel • Aan- en afrijtijd en reistijd van verhuispersoneel; • Overige administratieve kosten • Andere (overhead)kosten. Tevens zijn alle mogelijk kosten die het nakomen van dit programma van eisen met zich kan brengen inbegrepen. Ook zijn de aangeboden meerwaarde en/of extra's t.b.v. kwalitatieve gunningscriteria inbegrepen in de ingevulde tarieven. Tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst brengt opdrachtnemer geen extra kosten in rekening.
56	Tarief personele inzet Op het prijzenblad, bijlage 4, wordt een all-in uurtarief uitgevraagd per functie. De uurtarieven van personeel zijn inclusief alle ver- en gebruiksmaterialen en -middelen die nodig zijn bij het uitvoeren van de opdracht, waaronder doch niet uitsluitend aan te brengen middelen, zoals doch niet uitsluitend: vloer- deur- en liftbescherming en tape of stickers etc. als ook kosten voor het gebruik van materialen, zoals meubelhondjes, verhuisbakken/meterbakken, teckels, drempelplaat, steekwagentjes, etc. De uren van het personeel mogen gesteld worden vanaf het moment van productieve aanwezigheid op locatie van opdrachtgever tot alle verhuisswerkzaamheden klaar zijn op de andere (opslag)locatie, dus inclusief geladen transporttijden naar andere locatie van opdrachtgever of externe opslag. De pauzetijden van personeel, de reistijden en -kosten van vervoer van personeel van en naar locatie van opdrachtgever worden niet meegeteld en komen voor rekening van opdrachtnemer. Deze kunnen niet worden gefactureerd. Dat geldt ook voor eventuele maaltijden, verblijfs- en overige personeelskosten.
57	Tarief transport: Inschrijver geeft op het prijzenblad, bijlage 4, een all-in uurtarief af voor transport. Welk formaat verhuisswagen er wordt ingezet ligt aan de aard en omvang van de betreffende uitvraag en wordt vermeld op de gevraagde offerte. Dit all-in uurtarief is inclusief brandstof/elektriciteit, afschrijving, kilometervergoeding, parkeergelden en alle andere bijkomende kosten die horen bij de inzet van de verhuisswagen. Verstrekte uurtarieven voor transport gelden ongeacht het tijdstip van inzet. De inzet van transport kan alleen in rekening worden gebracht voor het transport van inventaris/goederen van opdrachtgever. Dus tijdens een verhuizing tussen locaties van opdrachtgever of verhuizing van locatie opdrachtgever naar externe opslag opdrachtnemer en vice versa, waarbij inventaris van opdrachtgever wordt verhuisd. De aan- en afrijtijden en -kosten voor het rijden met de verhuisswagen vanaf locatie opdrachtnemer tot locatie van opdrachtgever en vice versa, zijn voor rekening van opdrachtnemer. Het tarief voor transport is exclusief de uren van het personeel wat meerrijdt of bestuurt in de verhuisswagen tijdens de verhuizing van de inventaris/goederen van opdrachtgever. Hiervoor zijn de uurtarieven personeel van toepassing.
58	Tarief opslag: Inschrijver geeft op het prijzenblad, bijlage 4, een all-in tarief af voor het stallen

	van goederen in de opslag. Het all-in tarief is per kubieke meters (m³) inhoud dat effectief wordt gebruikt voor opslag van goederen van opdrachtgever. Het all-in tarief bevat alle kosten die gerelateerd zijn aan de opslag, waaronder inclusief de kosten voor de opslaglocatie, alle benodigde materialen en hulpmiddelen, alle kosten voor registratie, administratie, rapportage, beheer, softwarebeheer en alle overige bijkomende kosten. Op het prijzenblad, bijlage 4, is een tarief per dag af te geven. Wanneer goederen geen volledige maand opgeslagen worden, zijn op de maandelijkse factuur alleen die dagen in rekening te brengen waarop de goederen daadwerkelijk in de opslag hebben gestaan. Het tarief voor opslag is exclusief de kosten voor transport tussen de laad- en bestemmingslocatie en uren voor het uitladen bij opslag. Hiervoor zijn de uurtarieven personeel en uurtarief transport van toepassing.
59	Afvoer materiaal: Opdrachtnemer voert op verzoek van opdrachtgever overtollig meubilair en materiaal af. Wanneer opdrachtgever aangeeft dat materiaal afgevoerd of vernietigd moet worden zorgt opdrachtnemer dat hij een stortingsbewijs of vernietigingsbewijs in nettogewicht kan overleggen. Deze bewijzen kan de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen overleggen aan de opdrachtgever indien deze ervoor vraagt per mail of tijdens een managementoverleg. Kosten of opbrengsten van het afgevoerde materiaal zijn voor opdrachtgever. Het uurtarief van personeel en de uren van het in te zetten transport voor het afvoeren van de materialen worden vooraf in een offerte inzichtelijk gemaakt.
60	De opdrachtnemer brengt uitsluitend de ingezette uren in rekening.
61	De prijzen staan vast tot 1 februari 2026. De prijzen kunnen per 1 februari 2026, maximaal één (1) keer per 1 februari van het betreffende contractjaar en op de volgende wijze worden geïndexeerd: de maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer Commerciële dienstverlening en transport, 4942 Verhuizingen (2021 = 100) CBS-prijsindex-Dienstenprijsindex (DPI) 'Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100'. Zie Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 CBSook-StatLine-Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl). De DPI indexering is gebaseerd op het peilmoment 3e kwartaal van betreffend voorafgaand jaar, en staat als percentage benoemd bij jaarmutatie. Dit kan zowel een prijsdaling alsook een prijsstijging betreffen. Het eerste peilmoment betreft 2025 3e kwartaal. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Opdrachtnemer dient hiertoe uiterlijk vier (4) weken voor het aflopen van het contractjaar en voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijsaanpassing, schriftelijk een voorstel te hebben gedaan dat door Opdrachtgever schriftelijk moet worden bekrachtigd. Het voorstel wordt vergezeld met een nieuw te hanteren prijzenblad c.q. calculatie. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever wordt het geïndexeerde all-in tarief daaropvolgend toegepast. Voorbeeld: stel verhoging per 1 februari 2024, jaarmutatie kwartaal 3 2023 = <u>4,512,3</u>% <i>De opdrachtnemer mag vanaf 2024 indexeren. Het jaarmutatie percentage van het voorgaande jaar (2023 kwartaal 3) is <u>4,512,3</u>%. De opdrachtnemer mag in dit voorbeeld zijn prijzen met maximaal <u>4,512,3</u>% indexeren.</i>
62	Controle offerte en factuur: Facturen dienen in overeenstemming met de offerte(s) en de werkbond(en) te zijn opgesteld. Het moet voor de opdrachtgever eenvoudig zijn de documenten met

	elkaar te vergelijken. Het is niet mogelijk om, zonder akkoord van de opdrachtgever, andere kosten of meerkosten in de factuur op te voeren.
63	Deze overeenkomst kan naast frequent reguliere wekelijkse werkzaamheden (TRM) activiteiten ook uit projectmatige activiteiten bestaan. Bij de frequent reguliere wekelijkse activiteiten vindt facturatie <u>per TRM opdracht achteraf plaats</u> conform de tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad. Bij projectmatige activiteiten dient vooraf een gezamenlijk overeengekomen termijnbetaling bepaald te worden. De opdrachtnemer dient iedere factuur te specificeren en te voorzien van een door de gemeente Sittard-Geleen ter beschikking gesteld verplichtingennummer of kostenplaats. Facturen zonder dit nummer zullen worden geretourneerd.
64	De factuur dient digitaal in pdf-formaat te worden geleverd aan facturen@sittard-geleen.nl Op de factuur moet het vooraf door opdrachtgever afgegeven productnummer vermeld worden. Analoge facturen worden niet in behandeling genomen

Eisen m.b.t. opslagcapaciteiten

65	De opdrachtnemer dient te kunnen beschikken over voldoende geschikte beveiligde ruimte(s) voor de mogelijke opslag van her inzetbaar meubilair (ca. 100 werkplekken, +/- 150m ³), in het prijzenblad uitgedrukt per m ³ . De opdrachtnemer moet naast structurele opslag, ook projectmatige beveiligde opslag bieden. De gemeente Sittard-Geleen zal indien gewenst opdracht verstrekken voor tijdelijke projectmatige opslag. Het gaat hierbij om een grotere hoeveelheid materialen die voor een bepaalde tijd opgeslagen dienen te worden voordat deze voor het verhuisproject ingezet worden. Tussentijds hoeft deze opslag niet toegankelijk te zijn. Beveiligd houdt in dat er maatregelen zijn om schade tot een minimum te beperken in geval van weersinvloeden, brand en inbraak.
66	De opdrachtnemer dient te beschikken over een inventarisatiesysteem van de opgeslagen inventaris. De traceerbaarheid, identificatie en inventarisatie van de opgeslagen kisten, containers en/of goederen dient gewaarborgd en digitaal, met foto's en afmeting van de opgeslagen items, opvraagbaar.
67	De opdrachtnemer dient de opdrachtgever te allen tijde (binnen 24 uur) toegang te verlenen tot de opslagruimte(s).
68	Het moet mogelijk zijn voor de Gemeente Sittard-Geleen om zaken ter uitlevering op te vragen. Na opvraag moet het mogelijk zijn de opvraag goed te keuren door een daarvoor geautoriseerde persoon van Gemeente Sittard-Geleen ten einde uitlevering mogelijk te maken. Inventaris geleverd uit de opslag dient de volgende dag afgeleverd te worden op de bestemmingslocatie, tenzij anders is afgesproken met de afnemer.
69	Bij aanvang van de opslag van de roerende goederen wordt een opname gedaan ter constatering van de staat van de goederen. Indien bij terug levering 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 opdrachtnemer.
70	Een opslagruimte voor het archief is voorzien van een goedwerkende thermometer en hygrometer. Haarhygrometers zijn niet toegestaan.
71	De relatieve luchtvochtigheid van archief ruimten heeft een zo constant mogelijke waarde van 50% R.V. +/- 10%. De temperatuur varieert tussen de 16°C en 20°C. Een overschrijding tot 25°C gedurende ten hoogste 10 etmalen per jaar is toegestaan.