



Europese Openbare Aanbesteding Verhuisdiensten

Programma van eisen

Datum: Oktober 2024

Versie: 1.0



Inhoud

Inleiding.....	3
Definities	3
De eisen.....	3
Algemene Eisen.....	3
Eisen Offerteaanvragen	3
Eisen Personeel.....	4
Eisen uitvoering	4
Eisen Materialen en middelen	5
Eisen Communicatie	5
Eisen Contractmanagement	6
Eisen bijdrage aan SDG's (UN Sustainable Development Goals)	7



Inleiding

Opdrachtnemer dient zich onvoorwaardelijk te conformeren aan het volledige programma van eisen (verder "PvE"). Het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze voorwaarden leidt tot afwijzing. Dit PvE maakt, net als de overige bijlagen en aanbestedingsdocumenten onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst. Het niet nakomen van het gestelde kan gevolgen hebben voor de overeenkomst, bijvoorbeeld mogelijkheid tot ontbinding of het indienen dan wel berekenen van schadevergoeding.

Definities

Gebruikte afkortingen en definities	
Offerte	Een offerte voor een verhuisopdracht voortvloeiend uit deze overeenkomst.
Opdracht	Een opdracht voortvloeiend uit deze overeenkomst (en gebaseerd op een Offerte).
Projectverhuizing	De verhuizing maakt onderdeel uit van een groter project.
PvE	Programma van Eisen. Een verzameling van eisen ten aanzien van een mogelijk te ontwerpen product, constructie, aan te schaffen dienst, of anderszins. De bedoeling van een programma van eisen is van tevoren de randvoorwaarden en limieten te definiëren. De "eisen" zijn de criteria waaraan voldaan moet worden.

De eisen

	Algemene Eisen
AE1	Opdrachtnemer leeft bij uitvoering van de opdracht alle relevante wet- en regelgeving na en vrijwaart aanbestedende dienst voor schade en boetes indien blijkt dat wet- en regelgeving niet gevolgd zijn.
AE2	Te leveren middelen voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving. Opdrachtnemer vrijwaart aanbestedende dienst voor schade en boetes indien blijkt dat geleverde middelen niet voldoen aan wet- en regelgeving.
AE3	Alle in de aanbestedingsstukken genoemde aantallen en volumes zijn indicatief; hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Wijzigingen in aantallen zullen geen invloed hebben op de afgegeven prijzen.
AE4	Opdrachtnemer verklaart de CAO beroepsgoederenvervoer na te leven. Indien gevraagd levert Opdrachtnemer hiertoe bewijsstukken.
AE5	Opdrachtnemer verklaart zich bij de inzet van onderaannemers te conformeren aan de geldende wet- en regelgeving alsmede de CAO voor beroepsgoederenvervoer.
AE6	Opdrachtnemer verklaart te voldoen aan alle onderliggende eisen aan het keurmerk Erkend Projectverhuizer, zoals omschreven in Bijlage 09 - Reglement Keurmerk Erkende Projectverhuizers 2021.

	Eisen Offerteaanvragen
ENO1	Voor aanvang van elke Opdracht wordt eerst door Opdrachtnemer een Offerte uitgebracht. Pas na schriftelijk akkoord op de Offerte mag de Opdracht worden uitgevoerd.
ENO2	Elke Offerte wordt vooraf gegaan door een inventarisatie door Opdrachtnemer. Aan de hand daarvan wordt de Offerte uitgebracht.
ENO3	De Offerte is marktconform. Indien uit onderzoek blijkt dat dit niet het geval is behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Opdracht elders te plaatsen.



ENO4	Er worden geen andere bedragen gefactureerd dan datgene wat is geoffreerd.
ENO5	Kosten voor het maken van Offertes worden niet doorbelast.
ENO6	Binnen 24 uur wordt een aanvraag bevestigd; indien nodig wordt binnen vijf werkdagen de inventarisatie gepland en wordt binnen drie werkdagen (bij grotere verhuizingen na inventarisatie) de Offerte uitgebracht.

	Eisen Personeel
EP1	Per verhuishopdracht, volgend op een Offerte, zorgt Opdrachtnemer voor één aanspreekpunt.
EP2	De in te zetten projectleider is gedurende de uitvoering van gehele opdracht telefonisch bereikbaar. Telefoonnummers worden voorafgaand aan de opdracht aan de Opdrachtgever verstrekt.
EP3	Eerste aanspreekpunt bij uitvoering van opdrachten dient de Nederlandse of Engelse taal voldoende te beheersen.
EP4	Tijdens de verhuisperiode is het eerste aanspreekpunt op locatie aanwezig.
EP5	Opdrachtnemer en haar personeel zullen zich strikt houden aan de geldende huisregels doch minimaal aan onderstaande: • Roken, eten en drinken allen op de daarvoor bestemde punten/ruimtes. Roken op buitenterreinen van opdrachtgever is eveneens niet toegestaan. • In geval van calamiteiten dient de medewerker de instructies van de beveiliging en/of BHV-er op te volgen. • Opdrachtgever behoudt zich het recht voor medewerkers de toegang te ontfangen indien medewerkers zich niet houden aan de door opdrachtgever gestelde voorschriften of huisregels; • Ingeval van verlies of diefstal van door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels toegangspassen meldt opdrachtnemer dit direct aan opdrachtgever. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de sleutels van haar medewerkers. Voor de herkenbaarheid van de medewerkers van opdrachtnemer worden de werkzaamheden uitgevoerd in bedrijfskleding/veiligheidskleding van opdrachtnemer.

	Eisen uitvoering
EU1	Opdrachtnemer garandeert dat iedere Opdracht conform gestelde planning van Opdrachtgever wordt uitgevoerd.
EU2	Opdrachtnemer is in staat en bereid om, mocht dat nodig zijn, buiten werktijden haar diensten aan te bieden.
EU3	Opdrachtnemer is in staat om verhuizingen uit te voeren van wisselende omvang.
EU4	Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de uitvoering van iedere Opdracht, op verzoek van Opdrachtgever, een draaiboek op waarin een duidelijke planning staat vermeld. Onderdeel hiervan zijn begin- en eindtijden, inzet personeel en een logistiek plan.
EU5	Indien nodig schakelt Opdrachtnemer een gespecialiseerd bedrijf in voor uit te voeren werkzaamheden binnen de Opdracht (bijv. kunst) na goedkeuring van Opdrachtgever. De regie en verantwoordelijkheid van de Opdracht blijft te allen tijde bij Opdrachtnemer.
EU6	Onderaanneming; Indien nodig schakelt opdrachtnemer een onderaannemer in. Dit gaat altijd in overleg en na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en alles wat daarin is afgesproken. Opdrachtnemer is het enige aanspreekpunt in het uitbrengen van Offertes, de uitvoering van de Opdracht, de facturatie en al het overige binnen de aanbesteding en overeenkomst.



EU7	Kabelmanagement met betrekking tot de werkplekken kan op aanvraag binnen een Opdracht worden meegenomen.
EU8	Opdrachtnemer beschikt over de kennis en technische vaardigheden inzake het demonteren en op plaats van bestemming opbouwen van technische installaties alsook het vervoer van technische apparatuur.
EU9	Afwijkingen geconstateerd door medewerkers van het verhuisbedrijf tijdens de opdracht worden direct gecommuniceerd met Opdrachtgever.
EU10	Indien zich tijdens werkzaamheden calamiteiten voordoen dient Opdrachtnemer handelend op te treden. Dat wil zeggen dat Opdrachtnemer zorgt dat ergere schade wordt voorkomen en dat betrokkenen worden geïnformeerd.
EU11	Meldingen van alle schade, veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer of onderaannemer dienen dagelijks, gedurende de verhuizing, zowel direct (mondeling) als schriftelijk (in opleveringsrapportage) aan Opdrachtgever te worden doorgegeven.
EU12	Bij het zoekraken of misbruik van (in bruikleen gegeven) sleutels door een medewerker van Opdrachtnemer of onderaannemer, zullen de hierdoor veroorzaakte kosten voor rekening van de Opdrachtnemer zijn.
EU13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van afval.
EU14	Dagelijks, bij het beëindigen van de werkzaamheden, dient de werkvloer met inbegrip van de aan en afvoer routes schoon en opgeruimd te worden achtergelaten.
EU15	Vluchtdeuren, vluchtroutes en uitgangen dienen te allen tijde toegankelijk blijven voor hulpdiensten (o.a brandweer).

	Eisen Materialen en middelen
EMM1	Verhuismaterialen worden twee weken uiterlijk vòòr verhuizing geleverd en minimaal twee weken ná verhuizing weer opgehaald. (of indien anders afgesproken op een eerder moment.)
EMM2	Indien blijkt dat er een te kort aan verhuismaterialen is, zal Opdrachtnemer de extra benodigde verhuismaterialen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur, afleveren.
EMM3	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in het bezit te zijn van eigen gereedschap.
EMM4	Bij de keuze van transportmaterialen wordt in belangrijke mate rekening gehouden met de geluidsproductie van het gebruikte materiaal. Transportmaterialen die geluidsoverlast veroorzaken zijn niet toegestaan.
EMM5	Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer gebruik te maken van afsluitbare en verzegelbare verhuismiddelen.
EMM6	Verhuismiddelen dienen schoon en heel te zijn en geschikt voor het beoogde gebruik.
EMM7	De eventueel gebruikte stickers mogen geen resten van enig soort achterlaten. Indien dit wel het geval is zullen deze door Opdrachtnemer worden verwijderd.
EMM8	Alle te gebruiken huurmateriaal (niet verwerkt in de gevraagde all-in tarieven) die achterblijven op locatie worden binnen één maand na afronding van de verhuizing opgehaald door Opdrachtnemer.

	Eisen Communicatie
EC1	Opdrachtnemer beschikt over een eigen Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over bestellingen, instellingen en het melden van storingen.
EC2	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau één vaste contactpersoon (of diens vervanger) aan met kennis van zaken en mandaat.



EC3	De operationeel contactpersoon is voor alle vragen omtrent Offertes, uitvoering van Opdrachten, nazorg en facturatie bereikbaar.
EC4	Opdrachtnemer zorgt bij afwezigheid van de vaste contactpersoon voor een vervanger.
EC5	Communicatie op genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde contactpersoon van de opdrachtgever plaats.

	Eisen Contractmanagement																
CM1	Opdrachtgever en opdrachtnemer hanteren de volgende overlegstructuur: <table><tr><th>Overleg</th><th>Aanwezigen</th><th>Frequentie</th><th>Onderwerpen</th></tr><tr><td>Operationeel overleg</td><td>- Opdrachtnemer - Opdrachtgever van de verhuisopdracht</td><td>Indien nodig</td><td>- Afstemming verhuisopdracht - Praktische zaken - Planning</td></tr><tr><td>Tactisch overleg</td><td>- Tactisch verantwoordelijke opdrachtnemer - Contractmanager opdrachtgever</td><td>2x per jaar*</td><td>- Korte presentatie vanuit opdrachtnemer met een toelichting op de uitgevoerde projecten - Evaluatie en voortgang dienstverlening - Bijzonderheden per locatie - Management-rapportage - KPI - Ontwikkelingen duurzaamheid - Ontwikkelingen organisaties</td></tr><tr><td>Strategisch overleg</td><td>- Strategisch & tactisch verantwoordelijke n opdrachtnemer & opdrachtgever</td><td>Indien nodig/ op verzoek</td><td>Nader te bepalen</td></tr></table> *Het tactische overleg kan, indien de voortgang van de samenwerking dit toelaat, gedurende de samenwerking afgebouwd worden naar éénmaal per jaar.	Overleg	Aanwezigen	Frequentie	Onderwerpen	Operationeel overleg	- Opdrachtnemer - Opdrachtgever van de verhuisopdracht	Indien nodig	- Afstemming verhuisopdracht - Praktische zaken - Planning	Tactisch overleg	- Tactisch verantwoordelijke opdrachtnemer - Contractmanager opdrachtgever	2x per jaar*	- Korte presentatie vanuit opdrachtnemer met een toelichting op de uitgevoerde projecten - Evaluatie en voortgang dienstverlening - Bijzonderheden per locatie - Management-rapportage - KPI - Ontwikkelingen duurzaamheid - Ontwikkelingen organisaties	Strategisch overleg	- Strategisch & tactisch verantwoordelijke n opdrachtnemer & opdrachtgever	Indien nodig/ op verzoek	Nader te bepalen
Overleg	Aanwezigen	Frequentie	Onderwerpen														
Operationeel overleg	- Opdrachtnemer - Opdrachtgever van de verhuisopdracht	Indien nodig	- Afstemming verhuisopdracht - Praktische zaken - Planning														
Tactisch overleg	- Tactisch verantwoordelijke opdrachtnemer - Contractmanager opdrachtgever	2x per jaar*	- Korte presentatie vanuit opdrachtnemer met een toelichting op de uitgevoerde projecten - Evaluatie en voortgang dienstverlening - Bijzonderheden per locatie - Management-rapportage - KPI - Ontwikkelingen duurzaamheid - Ontwikkelingen organisaties														
Strategisch overleg	- Strategisch & tactisch verantwoordelijke n opdrachtnemer & opdrachtgever	Indien nodig/ op verzoek	Nader te bepalen														
CM2	Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van het overleg en voorziet de Contractmanager binnen vijf werkdagen van een verslag en actielijst.																
CM3	Managementinformatie is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening om te kunnen bepalen of deze in de uitvoering aan de gestelde eisen en wensen voldoet. De managementrapportage wordt tweemaal per jaar aangeleverd. Uiterlijk eind juli ontvangt de contractmanager de managementrapportage over het eerste halfjaar, uiterlijk eind januari ontvangt de contractmanager de managementrapportage over het tweede halfjaar. De managementrapportage bevat minimaal de volgende onderwerpen: • overzicht gegunde en openstaande Offertes, inclusief omschrijving van de uitgevraagde werkzaamheden en offertebedrag; • overzicht van de uitgevoerde diensten inclusief financieel overzicht; • klachten en afhandeling hiervan; • schadegevallen en afhandeling hiervan; • resultaten KPI; • periodiek overzicht van ingezette voertuigen per rit; • trends, ontwikkelingen en adviezen; • nadere invulling van initiatieven op het gebied van duurzaamheid.																



	Eisen bijdrage aan SDG's (UN Sustainable Development Goals)
EDZ1	Indien er voor het uitvoeren van de opdracht gebruik wordt gemaakt van goederenvervoer over de weg, dan beschikt de inschrijver over een Eurovergunning (in Nederland ook wel NIWO vergunning genoemd), zoals is voorgeschreven in Verordening (EG) nr. 1071/2009.
EDZ2	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6 en beschikken over een roetfilter.
EDZ3	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de aanneemsom.