

Programma van Eisen

Verhuisdiensten & logistiek thuiswerkplekken

bronversie Format A-302 v20240415

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Vakbekwaamheid en personeel	3
1.2	Uitvoeringseisen	4
1.3	Uitvoeringseisen thuiswerkplek	5
1.4	Eisen aan voertuigen	7
1.5	Eisen aan materialen	7
1.6	Eisen aan opslag	8
1.7	Eisen aan de registratie (software/ koppeling ServiceNow)	9
1.8	Contractmanagement en communicatie	10
1.9	Implementatie	12
1.10	Social return	12
1.11	Indexering	13
1.12	Facturatie	13
1.13	Digitale toegankelijkheid	14

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Vakbekwaamheid en personeel

- Eis 1. U leeft de geldende Cao-Beroepsgoederenvervoer over de weg correct na.
- Eis 2. U beschikt gedurende de contractperiode over een vergunning voor het vervoer van goederen over de weg ingevolgde de Wet wegvervoer goederen (WVG).
- Eis 3. U stelt één persoon aan als vast contactpersoon voor de uitvoering met een eigen vervanger als vast contactpersoon voor de gemeente.
- Eis 4. U stelt één persoon aan als accountmanager voor de gemeente met een eigen vervanger als vast contactpersoon voor de gemeente.
- Eis 5. U stelt één persoon aan als projectleider die, indien gewenst, op tactisch en uitvoerend niveau met een functionaris van de gemeente samenwerkt op projectmatige basis.
- Eis 6. Voor de deskundige aansturing van een verhuisteam, tijdens de verhuisopdracht waarbij gelijktijdig vijf verhuizers of meer worden ingezet, stelt u doorlopend minimaal 1 gediplomeerde voorman projectverhuizer aan.
- Eis 7. Het personeel wat wordt ingezet is te allen tijde bekend met de aanrijroute van het Stadskantoor en van de overige locaties.
- Eis 8. Al het door u bij de uitvoering van de opdrachten voor de gemeente in te zetten personeel (m.u.v. de in te zetten mensen in het kader van SROI) dient minimaal te beschikken over het certificaat B-VCA. De vaste contactpersoon beschikt daarnaast tevens over het certificaat VOL-VCA en over een diploma Voorman Projectverhuizer.
- Eis 9. U staat ervoor in dat uw werknemers, dan wel de door u in te schakelen derden, beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG-np) toegespitst op de uit te voeren werkzaamheden. Deze mag niet ouder zijn dan 3 jaar.
- Eis 10. U garandeert dat uw werknemers, dan wel de door u in te schakelen derden, bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt. Zie bijgevoegde Concept Geheimhoudingsverklaring.
- Eis 11. U instrueert het door u in te zetten personeel over Arbo, veiligheid en milieu.
- Eis 12. Uw personeel dient tijdens de uitvoering van de werkzaamheden duidelijk herkenbare uniforme representatieve bedrijfskleding te dragen. Deze kleding dient te voldoen aan de veiligheidseisen.

- Eis 13. Uw personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
- Eis 14. Omdat er in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst. Na gunning van de opdracht vindt een gesprek plaats tussen u en de gemeente over het invullen en ondertekenen van deze verwerkersovereenkomst.
- Eis 15. De werktijden van uw medewerkers liggen gewoonlijk tussen 07:00 uur en 23:00 uur op werkdagen, inclusief de zaterdag. Opdrachtnemer is in staat en bereid om zeven dagen per week haar diensten aan te bieden. Opdrachtnemer verrekent eventuele toeslagen op basis van de CAO-Beroepsgoederen vervoer.
- Eis 16. De werkzaamheden die u uitvoert vinden plaats in risicocategorie 4 van de afgeschermd gebied. U dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:
- a. Meldingsplicht bij incidenten en gesignaleerde opvallende zaken (bijvoorbeeld aangetroffen onbeheerde vertrouwelijke informatie en/of goederen). U dient dit te melden bij de contactpersoon van de gemeente waar u de opdracht voor uitvoert.
 - b. U dient een overzicht bij te houden van de niet-persoonsgebonden toegangsmiddelen die u van de gemeente ontvangt (algemene leverancierspas/sleutel). De gemeente krijgt bij incidenten inzage in deze administratie. Minimaal dient opgenomen te worden: datum, tijdstip, naam medewerker.
 - c. U draagt er zorg voor dat niet meer informatie dan nodig over de gemeente Utrecht, haar medewerkers en de afgeschermd gebied wordt opgenomen in registraties en systemen van opdrachtnemer dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

1.2 Uitvoeringseisen

- Eis 17. Kleinere opdrachten (inzet van 1 tot 3 verhuizers) dienen binnen 24 uur na het verstrekken van de opdracht uitgevoerd te kunnen worden. Opdrachten die een inzet van maximaal 5 verhuizers nodig hebben, moeten binnen 10 werkdagen worden uitgevoerd. Opdrachten waarvoor een inzet nodig is van meer dan 5 verhuizers, moeten binnen 15 werkdagen worden uitgevoerd.
- Eis 18. Incidenteel kunnen zich situaties voordoen waarbij directe levering noodzakelijk is. U dient zich flexibel op te stellen en in geval van calamiteiten zich als een meedenkend en oplossingsgerichte partner op te stellen. U dient dan ook 7 dagen per week, 24 uur per dag (telefonisch) bereikbaar te zijn en stelt daarvoor aan de gemeente een spoednummer beschikbaar in geval van calamiteiten.
- Eis 19. Op werkdagen bent u minimaal vanaf 08:00 bereikbaar voor vragen rondom de werkzaamheden en bij afwezigheid dient een collega van u dit op te pakken en kennis te hebben van de geplande werkzaamheden.
- Eis 20. U gaat ermee akkoord dat indien de gemeente 5 werkdagen voor de start van de uitvoeringsdatum de inzet annuleert u géén kosten in rekening kunt brengen.

- Eis 21. Door de openingstijden van de verschillende panden en de hieraan gekoppelde beveiligingssysteem, zal in de praktijk de voorkeur uitgaan naar het uitvoeren van de werkzaamheden binnen kantooruren, te weten van maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 en 19:00 uur. Echter, ook buiten deze dagen en uren bent u in staat de volwaardige opdrachten uit te voeren. U bent dus in staat 7 dagen per week, 24 uur per dag diensten te leveren. Dit is alleen bij uitzondering.
- Eis 22. In uw personeelsbestand zijn minimaal twee medewerkers gespecialiseerd in kabelmanagement. Dit houdt in dat zij de ICT-middelen van een werkplek kunnen aansluiten en daarbij de kabels netjes weg kunnen werken conform het protocol kabelmanagement van de gemeente.
- Eis 23. Uw personeel is in staat om meubilair te monteren en te demonteren en licht technische werkzaamheden uit te voeren. Zowel in de opslag als op de locatie(s) van de gemeente.
- Eis 24. U dient op verzoek van de gemeente mee te werken aan het zo duurzaam mogelijk afvoeren van meubilair en andere artikelen. U dient dit ook aan te tonen met bewijsstukken.

1.3 Uitvoeringseisen thuiswerkplek

De thuiswerkplek bestaat uit een ICT-pakket (beeldscherm, muis, toetsenbord en bekabeling), bureau, bureaustoel, headset, bureaulamp, dockingstation (+ toebehoren).

'Klant' verwijst in onderstaande naar de medewerker van Gemeente Utrecht

- Eis 25. U bent verantwoordelijk voor het leveren, ophalen en opnieuw inzetbaar maken van de thuiswerkplek bij de klant. U dient thuiswerkmaterialen en artikelen zoveel als mogelijk opnieuw in te zetten.
- Eis 26. U dient een minimale voorraad van 50 stuks van het ICT-pakket (dockingstation, lamp, headset) en een minimale voorraad van 10 stuks bureaus en 10 stuks bureaustoelen in de opslag te hebben om te kunnen voldoen aan de gestelde levertijden, zie eis 28.
- Eis 27. U ontvangt aanvragen via het serviceportaal van de gemeente. In deze aanvraag ziet u welke artikelen geleverd moeten worden. U bent verantwoordelijk voor de registratie van alle leveringen en retournames in dit systeem (ServiceNow). Dan wel een eigen systeem dat aan het systeem van de gemeente is gekoppeld. Zie hiervoor paragraaf 1.7.
- Eis 28. Levering dient binnen 10 werkdagen bij binnenkomst aanvraag te worden uitgevoerd. Uitvoer betekent dat door de leverancier met de klant een bezorgmoment is afgesproken óf dat een pakket per postbedrijf (PostNL, DHL, etc.) wordt verzonden.
- Eis 29. Kleine artikelen (zoals bureaulampen, ICT-pakketten, headsets en docking stations) dienen verzonden te worden via een postbedrijf met het oog op kostenbesparing en duurzaam vervoer. De verzending moet veilig, aangetekend en in degelijk, herbruikbaar verpakkingsmateriaal plaatsvinden. Het type kleine artikelen kan in de toekomst worden uitgebreid. Wanneer een klant meerdere kleine artikelen tegelijk bestelt, dient de levering in één gecombineerd pakket te worden aangeboden, tenzij dit logistiek of technisch niet haalbaar is.

- Eis 30. Bij verzending via pakketpost ontvangt de klant per e-mail een track-and-trace code of verzendinformatie. De leverancier draagt hiervoor zorg, desgewenst via het postbedrijf. Bij vermissing start de leverancier proactief een onderzoek en houdt de klant op de hoogte van de afhandeling.
- Eis 31. Voor de levering van grote artikelen (bureau en bureaustoel) bent u verantwoordelijk voor het maken van een afspraak met de klant, via de mail. U communiceert met de klant als een lever- of retourtransport is vertraagd. Indien de klant niet bereikbaar is dient u actief contact te blijven zoeken.
- Eis 32. Grote artikelen (bureau en bureaustoel) dienen te worden geplaatst op de door de klant aangegeven plek in huis. Het verpakkingsmateriaal van de grote artikelen dient te worden meegenomen. De grote artikelen dienen gebruiksklaar achtergelaten te worden bij de klant.
- Eis 33. Voor retourzendingen dient u na ontvangst van de retouropdracht een ophaalafspraken met de klant te maken. Binnen 10 werkdagen na aanvraag haalt u de artikelen op. Als de klant niet bereikbaar blijkt dan informeert leverancier de productbeheerder of backoffice van de gemeente hierover zodat zij stappen kan zetten.
- Eis 34. U voert bij retourartikelen een visuele controle uit op het adres van de klant op eventuele schade. Geconstateerde schade wordt direct vastgelegd, waar zowel klant als medewerker van opdrachtnemer voor tekenen. Deze informatie wordt geregistreerd als 'beschadigd retour' en opgenomen in de administratie en overdrachtsinformatie.
- Eis 35. Alvorens u een artikel terugneemt in de voorraad dient een visuele en technische controle uit te voeren op ICT-middelen en de bureaulamp. Tevens dient u de artikelen te reinigen. Deze controle dient uitgevoerd te worden voordat artikelen (opnieuw) naar een klant worden verzonden. Onder de te controleren artikelen vallen momenteel de bureaulamp, monitor, toetsenbord, muis (= ICT-pakket). Deze controle houdt in dat een monitor bijvoorbeeld beeld geeft wanneer een (test) laptop wordt gekoppeld of dat de bureaulamp licht geeft.
- Eis 36. Enkele ICT-middelen zijn voorzien van een assetcode. Dit is een sticker met de tekst ICT UTRECHT en een unieke code. Bij levering én retourname dient de leverancier te noteren welke assetcode wordt uitgewisseld. Utrecht wil deze informatie via de afgesproken registratie ontvangen om zodoende deze assetcode aan een klant (medewerker) te kunnen koppelen. Omdat deze code uniek is (en in een database slechts éénmaal kan voorkomen, dient deze registratie secuur te verlopen om fouten en correctietijd te voorkomen. In de toekomst kan het zijn dat andere ICT-middelen ook een assetcode krijgen, deze dient u ook te noteren zoals hierboven staat omschreven.
- Eis 37. Artikelen die per postbedrijf zijn verzonden en niet door de klant zijn opgehaald worden door de leverancier van het postbedrijf retour ontvangen. Daarnaast dient de leverancier in de administratie op te nemen dat het betrokken artikel op naam van deze klant retour is genomen. Er vindt geen nieuwe zending meer plaats (daarvoor dient de klant zelf weer een nieuwe aanvraag in te dienen).
- Eis 38. De handlingskosten zijn all-in prijzen, zoals opgenomen in het prijsinvalformulier. De all-in prijzen staan vast en zijn inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: verwerken van de aanvraag t/m verzending, voorraadbeheer, aanvraag via het serviceportal, communicatie met de klant, order picking.

- Eis 39. De kosten voor het reconditioneren, zoals opgenomen in het prijzenblad, bestaat uit een visuele en technische controle op het product en het schoonmaken van de artikelen.

1.4 Eisen aan voertuigen

- Eis 40. De motor van de voertuigen die ingezet worden op opdrachten binnen en buiten de milieuzonering van de gemeente, dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm of de Euro VI norm. De gemeente kan tijdens de uitvoering van de opdracht om bewijsmateriaal verzoeken zoals een afschrift van de typegoedkeuringspapieren waaruit blijkt welke Euronorm(en) aan het type voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen is/ zijn toegekend.
- Eis 41. Vervoerskilometers die gerealiseerd zijn met een “plug-inhybride” of “range extender” elektrisch voertuig worden slechts aangemerkt als vervoerskilometers gerealiseerd met een Zero-emissie voertuig, indien en voor zover u aantoonst dat die vervoerskilometers volledig elektrisch zijn uitgevoerd zonder gebruik te maken van een verbrandingsmotor. Indien dit niet wordt aangetoond, worden de betreffende transportkilometers met het voertuig beschouwd als uitgevoerd met een voertuig met uitsluitend het betreffende type verbrandingsmotor en indien van toepassing bijbehorende normering (euro 6 of euro VI).
- Eis 42. Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.
- Eis 43. U dient de gemeente te voorzien van toegang tot het voertuigvolgsysteem zodat de door u ingezette voertuigen conform Inschrijving gecontroleerd kunnen worden.

1.5 Eisen aan materialen

- Eis 44. De gebruikte verpakkingsmaterialen dienen geschikt te zijn voor het doel waarvoor zij worden ingezet, dat wil zeggen schoon en van de juiste vorm, grootte en sterkte om de inhoud te beschermen; deze kwaliteiten moeten gedurende de levensduur van het product en de duur van de verhuizing behouden blijven.
- Eis 45. De verpakkingsmaterialen dienen van hergebruikt materiaal te zijn of dienen hergebruikt te kunnen worden.
- Eis 46. Bij de uitvoering van verhuisswerkzaamheden dienen de verhuismaterialen, zoals verhuisdozen, meterbakken, meubelrollers, boekentransportkarren etc., waterdicht en droog te zijn en vanaf 2 weken voorafgaand tot en met 2 weken na uitvoering van de geplande opdracht, op rekening en risico van u, beschikbaar gesteld te worden (zonder statiegeld).
- Eis 47. De kosten van de aan- en afvoer van de verhuismaterialen inclusief de verhuisdozen kunnen door u niet apart verrekend worden, met uitzondering van de kosten van te leveren materiaal zonder verdere verhuisactiviteiten van u. U ziet erop toe dat het aan- en afvoeren van materialen op een zo duurzaam mogelijke wijze zal geschieden.
- Eis 48. U garandeert dat bij de totstandkoming van alle geleverde dienstverlening en daarbij gebruikte materialen en middelen geen kinderarbeid is verricht.

1.6 Eisen aan opslag

- Eis 49. U dient te beschikken over voldoende reguliere opslagruimte voor het opslaan van assets (meubilair en overige goederen) alsmede voldoende flexibele opslagruimte voor het uitvoeren van projecten waarvoor opslag benodigd is. De kosten voor het beheer van deze opslagruimte dienen in de kosten voor de opslag te zijn verwerkt.

Deze opslagruimte dient bereikbaar te zijn voor bevoegde medewerkers van de gemeente Utrecht op maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 en 17:00 uur.

U houdt middels een logboek/ toegangscontrolesysteem bij welke medewerkers van de gemeente de opslagruimte hebben bezocht. Dit logboek dient op ieder moment opvraagbaar te zijn.

De opslagruimte is:

- a. Afsluitbaar;
- b. Niet toegankelijk voor onbevoegden;
- c. Brandveilig;
- d. Droog en vorstvrij;
- e. Verzekerd en beveiligd;
- f. Voorzien van een toegangscontrolesysteem.

- Eis 50. Door middel van een voorraadbeheersysteem dient de traceerbaarheid, identificatie en inventarisatie van de opgeslagen goederen geborgd te zijn. U kan in dit kader aan de gemeente online inzage bieden (real-time data) in de soorten en aantallen van meubels en andere goederen die zijn opgeslagen. Tevens zijn deze objecten online opvraagbaar voor uitlevering op een locatie van de gemeente.
- De objecten/ artikelen dienen ten behoeve van de inzagemogelijkheid gerangschikt te worden in categorieën met daaronder specifieke modellen.

Vereisten aan het voorraadbeheersysteem meubilair:

1. Ieder artikel dient gecontroleerd te worden bij binnenkomst. Er dienen meerdere foto's per artikel te worden gemaakt door opdrachtnemer zodat duidelijk te zien is wat het is. Daarnaast dienen er gedetailleerde foto's te worden gemaakt van het artikel wat waarde toevoegt (aan de staat van het artikel). Als er een sticker op het artikel zit met informatie, dan dient deze ook gefotografeerd te worden. Mocht een artikel uit meerdere delen bestaan, dan dient deze volledig in elkaar gezet gefotografeerd te worden. Een uniforme manier van foto's nemen per artikel type is wenselijk. De details worden besproken na gunning.
2. Per artikel dient er een gedetailleerde beschrijving gemaakt te worden. Omschrijving van het artikel, toegekende artikelnummer, maten, merk, kleur, afwerking, accessoires, staat van het artikel (zoals beschadigingen/vlekken/etc.) en de datum dat het artikel is opgeslagen.

Als een artikel uit meerdere delen bestaat dan dient dit ook duidelijk gespecificeerd per deel te worden beschreven.

3. Per artikel dient aan te worden gegeven hoeveel kubieke meter het in beslag neemt qua opslag per stuk. Dit dient vermeld te worden in de beschrijving. Het aantal kubieke meter per artikel moet te verantwoorden zijn. Dit zijn het aantal kubieke meters die gefactureerd mogen worden.
4. Mogelijkheid tot groeperen per uniek artikel, ook als er later van hetzelfde artikel een naar de opslag gaat, dan dient deze toegevoegd te worden aan de aantallen van dit unieke artikel;
5. Dezelfde artikelen dienen gegroepeerd te worden op categorie in het systeem (zoals tafel, vergaderstoel, bank, etc.) zodat de gemeente kan zoeken op categorie. Na gunning wordt dit verder afgestemd;
6. Artikelen met schade dienen per geval apart in het systeem gezet te worden. Voorbeeld: Als het tweemaal 'stoel 1' betreft, maar dan met schade, dan dienen deze stoelen wel als 'stoel 1' in het systeem te worden gezet, maar allebei apart met daarbij detailfoto's en een gedetailleerde omschrijving wat er aan schort.
7. Voorraad aantallen per artikel. Artikelen met voorraad nul dienen niet weergegeven te worden.
8. Mogelijkheid om verschillende mappen of dossiers te maken binnen het systeem;
9. Mogelijkheid voor het toekennen en wijzigen van verschillende rechten voor gebruikers binnen de gemeente door de interne eigenaar (kijkrechten, keuzerechten, accorderen van opslag en inzicht opslag);
10. Mogelijkheid voor bevoegde gebruiker binnen de gemeente om items te reserveren en op te vragen met vermelding van intern gemeentelijk registratienummer/ opdrachtnummer/kostenplaats.
11. Indien meubilair of andere goederen uit de opslag besteld worden, moeten deze in dezelfde staat geleverd worden als toen de goederen in de opslag werden geplaatst. Indien de goederen in de opslag vervuild zijn geraakt dient u deze gereinigd en in originele staat te leveren. Mocht er tussentijds schade zijn ontstaan aan de goederen, dan dient dit te worden aangegeven bij de contactpersoon van de gemeente Utrecht. De schade zal door de contractpartner van de gemeente Utrecht worden hersteld op kosten van de opdrachtnemer.

1.7 Eisen aan de registratie (software/ koppeling ServiceNow)

De gemeente gebruikt de servicemanagement tooling (SMT) ServiceNow. Via ons Serviceportaal (frontend ServiceNow) start een medewerker een aanvraag levering of een retour van

thuiswerkmaterialen. In ServiceNow kan zowel de klant als de ondersteunende backoffice daarna alle aanvragen volgen. Vanuit ServiceNow ontvangt de leverancier ook de uit te voeren opdrachten.

Eis 51. U zorgt voor een sluitende administratie zodat de registratie van thuiswerkmaterialen kloppend is.

Eis 52. U zorgt via één van de twee volgende methodes dat ServiceNow wordt geüpdatet:

Methode 1: Leverancier werkt in de SMT van de Gemeente Utrecht

Uw medewerkers werken direct in ServiceNow van de gemeente; de medewerkers volgen de processen en procedures die bij de gemeente gangbaar zijn en worden daarin door de gemeente gefaciliteerd en geïnstrueerd.

Methode 2: Leverancier werkt niet in de SMT van de Gemeente Utrecht

U werkt 'indirect' in ServiceNow van de gemeente: u koppelt uw eigen SMT (database) met ServiceNow mbv een integratie gebaseerd op REST API's (GET en POST).

De integratie omvat ten minste twee omgevingen (één voor Test / Acceptatie en één voor Productie) en is in eerste instantie een Service Request Management integratie met als onderdeel van de payloads CMDB / product informatie. De authenticatie in alle omgevingen gebeurt op basis van OAuth v2.

Eis 53. U zorgt dat onze SMT ServiceNow minimaal wekelijks van actuele updates wordt voorzien tot de order geheel is uitgevoerd/gesloten.

Eis 54. U zorgt dat u voldoet aan de veiligheidseisen van de gemeente voor gegevensoverdracht tussen te koppelen systemen, waarbij gegevens minimaal versleuteld zijn met TLS 1.2 of hoger.

Eis 55. U zorgt ervoor dat persoonsgegevens niet langer bewaard blijven dan nodig is. Dit betekent dat u zich houdt aan artikel 5, lid 1, onder e van de AVG: gegevens worden verwijderd zodra het doel is bereikt. Per gegevenscategorie moet een (af te spreken) bewaartermijn instelbaar zijn. Na afloop worden persoonsgegevens automatisch en onomkeerbaar geanonimiseerd of verwijderd. Daarnaast moet het mogelijk zijn om persoonsgegevens — indien nodig — handmatig eerder te verwijderen op verzoek van de verantwoordelijke organisatie.

1.8 Contractmanagement en communicatie

Eis 56. Gedurende de implementatie van de overeenkomst zal er frequent overleg zijn met de productbeheerder van de gemeente.

Eis 57. Twee keer per jaar vindt er een halfjaarlijkse evaluatie plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager en productbeheerder van de gemeente Utrecht. Basis voor dit overleg is een managementrapportage van de leverancier welke voorafgaand aan het overleg (minimaal 2 weken) opgeleverd dient te worden.

Eis 58. In de managementrapportage, welke tweemaal per jaar opgeleverd wordt bevat minimaal de volgende informatie:

- a. Overzicht van de uitgevoerde opdrachten per interne opdrachtgever, inclusief omzet excl. BTW;

- b. Totaal aantal berekende uren m.b.t. verhuizingen (gespecificeerd naar functies);
- c. Inzet gereden kilometers per voertuig gesplitst naar zero-emissie en niet-zero- emissie;
- d. Totaal aantal berekende m3 of m2 m.b.t. opslag;
- e. Totale kosten;
- f. Overzicht van klachten en wijze van afhandeling;
- g. KPI-resultaten. Het bepaalde resultaat per KPI met onderbouwing van de berekening;
- h. Invulling Social return;
- i. Aantal geleverde en geretourneerde thuiswerkmiddelen per type.

In de rapportage dient minimaal onderscheid gemaakt te worden tussen opslag, verhuisdiensten en de thuiswerkplek.

Na gunning levert u een concept - managementrapportage aan welke in overleg met de contractmanager van de gemeente definitief wordt vastgesteld.

- Eis 59. Bij grote projecten kan er op verzoek van de productbeheerder of projectleider, na afronding van een nadere opdracht, ook een evaluatie worden ingepland.
- Eis 60. Indien de gemeente contact met u opneemt dient binnen 12 uur gereageerd te worden en binnen 36 uur een reactie gegeven te worden met toelichting/oplossing, gedurende werkdagen.
- Eis 61. U dient bij beëindiging van het contract een gedegen Excel-export van de gegevens uit het voorraadbeheer/registratie systeem aan de gemeente over te dragen. Zowel voor de opslag, als voor de thuiswerkplek. Tevens dient u mee te werken aan het op de juiste manier verhuizen van de opslag van de nieuwe contractpartner.
- Eis 62. De KPI's die gedurende de contractperiode gemeten worden, zijn:

KPI 1: Reduceren aantal vervoerskilometers en verhogen van het percentage emissie vrij vervoer

Reduceren van het aantal vervoerskilometers en verhogen van het percentage emissie vrij vervoer.

Norm: bepaald op basis van uw inschrijving op gunningscriteria 2.

KPI 2: Beschikbaarheid voorraadbeheersysteem opslag

De beschikbaarheid van het voorraadbeheersysteem voor de opslag.

Norm: 100% beschikbaarheid van het systeem met volledige functionaliteiten (geen storingen).

KPI 3: Managementrapportage

Het tijdig aanleveren van de managementrapportage, welke alle onderwerpen bevat zoals minimaal opgenomen in dit document.

Norm: In 100% van de gevallen, 2 weken voorafgaand aan het evaluatiegesprek aanleveren.

KPI 4: Thuiswerkplek

Na gunning wordt in overleg tussen Opdrachtnemer en de gemeente en KPI voor de thuiswerkplek vastgesteld.

Procedure niet behalen KPI

Indien de norm van een KPI niet gehaald wordt, 2 jaarlijks gemeten, levert u binnen een week een SMART actieplan op ter verbetering. Na goedkeuring van de gemeente dient het plan binnen een week geïmplementeerd te worden. De resultaten van het actieplan worden in het eerstvolgende overleg besproken. Wanneer drie keer een norm niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. De gemeente is gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.

1.9 Implementatie

- Eis 63. De huidige opslag van goederen dient binnen één maand na ingang van het contract te zijn verplaatst naar uw opslagvoorziening. Daarnaast dient u de bijbehorende registratiegegevens op te nemen en te muteren in uw digitale voorraadbeheersysteem in samenwerking met de productbeheerder van de gemeente.

1.10 Social return

- Eis 64. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 65. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van minimaal 5%.
- Eis 66. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt.
- Eis 67. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 68. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 69. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 70. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.11 Indexering

- Eis 71. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2027.
- Eis 72. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages, behalve voor de opslag, wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100, Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, 4942 Verhuizingen.

Periode: jaarindex.

Voor het tarief van de opslag geldt dat deze wordt gebaseerd op:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100, Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport 521 Opslag.

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2025 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2023 = 112,50

Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 117,00

Indexeringspercentage = $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

Indien de definitieve cijfers nog niet bekend zijn, mag na toestemming van de gemeente, gerekend worden met voorlopige cijfers.

- Eis 73. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 74. Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de contractmanager van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

1.12 Facturatie

- Eis 75. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

- Eis 76. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 77. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden. Ook facturen zonder bestelnummer worden niet in behandeling genomen.
- Eis 78. Er mag geen opdracht aangenomen worden zonder bestelnummer van de aanvrager.
- Eis 79. Een factuur wordt verzonden na uitvoering van de werkzaamheden.
- Eis 80. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
- Eis 81. Afdelingsnaam en naam contactpersoon/projectleider/besteller en/of opdrachtgever;
- Eis 82. Dag(en) van uitvoering;
- Eis 83. Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);
- Eis 84. Het SBO nummer welke vanuit het serviceportal van de gemeente wordt gegenereerd.
- Eis 85. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur van de thuiswerkplek tevens:
- Eis 86. Geleverde aantallen per artikel
 - Eis 87. Handlingskosten per artikel
 - Eis 88. Schoonmaakkosten + controle per artikel
 - Eis 89. Verzendkosten per artikel

1.13 Digitale toegankelijkheid

- Eis 90. Leverancier levert de resultaten in een digitaal toegankelijk format op en toont aan dat deze voldoen aan de wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidsstandaard [WCAG 2.1](#), niveaus A en AA. Het meegeleverde bewijs bestaat uit een door een ter zake kundige expert opgesteld [toegankelijkheidsrapport](#), opgesteld volgens de [WCAG-EM-methode](#). Een automatisch gegenereerd toegankelijkheidsrapport of screenshot uit een kantoorapplicatie of validatietool volstaat niet.