

Bijlage 6 - Programma van Eisen Perceel 1

Nr.	Algemene eisen
1.	De Opdrachtnemer voldoet aan geldende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon toe te wijzen. Deze contactpersoon van opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor de contractmanager van opdrachtgever. Tevens zorgt opdrachtnemer voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon.
3.	Eenmaal per jaar zal een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever om de dienstverlening en kwaliteit van de geleverde diensten door te spreken. Bij dit gesprek zijn minimaal de accountmanager van de opdrachtnemer aanwezig en de contractmanager Facilitaire Zaken van de opdrachtgever. De opdrachtnemer neemt het initiatief voor het plannen van een overleg. Opdrachtnemer zorgt tijdens dit gesprek voor een overzicht van de in dat jaar uitgevoerde werkzaamheden. De opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van hetgeen is besproken tijdens overleggen. Het verslag wordt binnen vijf werkdagen na overleg met opdrachtgever gedeeld.
Nr.	Opdrachtverstrekking
4.	Een opdracht voor verhuis- en of opslagdiensten begint met een aanvraag daartoe van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer. Opdrachtgever beschrijft de opdracht in hoofdlijnen en geeft indien van toepassing een gewenste verhuisdatum aan. De verhuisaanvraag wordt via e-mail naar de opdrachtnemer gestuurd. Opdrachtnemer geeft reactie op de aanvraag door aan te geven of gevraagde past in de planning van de opdrachtnemer en of de eventuele gewenste uitvoerdatum mogelijk is. Tevens geeft opdrachtnemer aan opdrachtgever aan met hoeveel verhuizers opdrachtnemer op welke datum en welk tijdstip naar de gevraagde locatie komt om de verhuisaanvraag uit te voeren. Ook geeft opdrachtnemer het verwacht aantal uren door dat verhuisaanvraag in beslag zal nemen. Opdrachtnemer brengt uiteindelijk de daadwerkelijk gewerkte uren in rekening, op basis van de all-in tarieven die inschrijver afgeeft op het prijzenblad, bijlage 8, van deze aanbesteding. Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan afgegeven in het prijzenblad, bijlage 8, tenzij schriftelijk toestemming van opdrachtgever.
5.	Indien opdrachtgever vooraf een offerte wenst, wordt dit in de aanvraag e-mail aangegeven. In dit geval stelt opdrachtnemer vervolgens binnen vijf werkdagen een vrijblijvende offerte op. Wanneer opdrachtnemer niet in staat is binnen de gevraagde termijn een offerte te leveren geeft opdrachtnemer dit direct door aan opdrachtgever. Wanneer opdrachtnemer meer gedetailleerde informatie van de situatie nodig heeft om een passende offerte te maken, voert opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever zelf kosteloos een inventarisatie uit. In de offerte wordt een omschrijving gegeven van de werkzaamheden en de kosten. De offerte geeft duidelijkheid in hoe de kosten zijn opgebouwd door inzicht te geven in het aantal in te zetten uren per functie, het aantal in te zetten uren per type transport en eventueel extra benodigde materialen. De offerte wordt uitgebracht op basis van de all-in tarieven die inschrijver afgeeft op het prijzenblad, bijlage 8, van deze aanbesteding. Opdrachtnemer offreert geen andere kosten dan afgegeven in het prijzenblad, bijlage 8, tenzij schriftelijk toestemming van opdrachtgever.
6.	De opdrachtgever mag te allen tijde de verhuisaanvraag wijzigen of annuleren. Bij wijziging of annulering van de opdracht is onderstaande regeling van toepassing:

	• Wijziging of annulering van een opdracht die naar verwachting minder dan € 1.000 (excl btw) gaat kosten, is kosteloos indien dit minimaal één werkdag voorafgaand aan de dag van uitvoering door opdrachtgever wordt doorgegeven. • Wijziging of annulering van een opdracht die naar verwachting € 1.000 (excl btw) of meer gaat kosten, is kosteloos indien dit minimaal drie werkdagen voorafgaand aan de dag van uitvoering door opdrachtgever wordt doorgegeven. Afhandeling van wijzigingen of annuleringen op kortere termijn dan in bovengenoemde situaties vindt plaats in onderling overleg. In deze gevallen komen de door opdrachtnemer aantoonbaar gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. In die gevallen waar de wijziging of annulering eerder is aangekondigd dan in bovengenoemde situaties worden geen kosten vergoed. Alle wijzigingen of annuleringen worden door opdrachtgever per mail schriftelijk gemeld aan opdrachtnemer.
Nr.	Uitvoering
7.	Indien de opdrachtnemer werkzaamheden door derden laat uitvoeren 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.
8.	Opdrachtnemer spant zich in om verstoringen van de bedrijfsprocessen bij de opdrachtgever, voorafgaand aan en/of tijdens de uitvoering van de verhuiskwerkzaamheden, tot een minimum te beperken.
9.	Opdrachtnemer is bereid bij de uitvoering van een opdracht op verzoek samen te werken met andere leveranciers van de gemeente.
10.	Per opdracht wijst opdrachtnemer één medewerker aan als vast aanspreekpunt voor opdrachtgever die bij uitvoering van de werkzaamheden op locatie van opdrachtgever aanwezig is. Deze medewerker wordt gekoppeld aan de contactpersoon van opdrachtgever.
11.	Opdrachtnemer zorgt dat er een oplevering wordt uitgevoerd met opdrachtgever, waarbij een werkbbon wordt afgetekend door opdrachtgever waarop het totaal aantal gewerkte uren en bijzonderheden zoals meer- of minderwerk en schade staan beschreven.
12.	Wanneer tijdens uitvoering meerwerk wordt uitgevoerd dan overeengekomen in de aanvraag wordt dit vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de contactpersoon van opdrachtgever op locatie. Het meer- (of minder)werk wordt tevens genoteerd op de werkbbon die getekend wordt door de contactpersoon van opdrachtgever op locatie.
13.	Nooduitgangen en vlucht-/looproutes mogen onder geen enkele voorwaarde geblokkeerd worden.
14.	Opdrachtnemer zorgt voor afdekking van kwetsbare vloeren, liften en glaswanden met beschermende materialen, om schade aan het gebouw of aan de te verhuizen materialen zo veel mogelijk te voorkomen.
15.	Schades voortvloeiende uit de betreffende verhuizing dienen door het personeel van opdrachtnemer direct te worden gemeld aan de contactpersonen van de opdrachtgever. Schade veroorzaakt door opdrachtnemer of zijn medewerkers wordt door opdrachtnemer volledig vergoed.
16.	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 afdoende zijn verzekerd tegen schade en diefstal.

Nr.	Beschrijving van specifieke werkzaamheden
17.	Opdrachtgever kiest er in de meeste gevallen voor zelf de te verhuizen documenten en persoonlijke spullen (inhoud van kasten) in te pakken in verhuisdozen en te coderen met stickers. De opdrachtnemer levert daarbij wel de nodige verhuisdozen en stickers aan. Wanneer niet gekozen wordt om zelf in te pakken, garandeert opdrachtnemer een systeem van transport van 'plank naar plank' waarbij de originele ordening in stand blijft.
18.	Naast het verhuizen van kantoorinventaris is opdrachtnemer ook in staat om archieven te verplaatsen. Opdrachtnemer garandeert daarbij dat de originele ordening van de archieven in stand blijft. Opdrachtnemer laat archiefstukken niet onbeheerd achter om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen deze in kunnen zien. Wanneer opdrachtnemer de opdracht krijgt om archief af te voeren gebeurt dit vertrouwelijk in een container die opdrachtgever verzorgt. De archiefruimte of de archiefcontainers worden bij afwezigheid afgesloten.
19.	Naast het verhuizen van kantoorinventaris is de opdrachtnemer ook in staat kunst en antiek te verplaatsen. Met deze items wordt uiterst zorgvuldig omgegaan en deze items worden voor verplaatsen door opdrachtnemer vakkundig ingepakt ter bescherming. Voor het inpakken neemt opdrachtgever een foto om de opleverstaat na vervoer en uitpakken te kunnen controleren.
20.	Opdrachtnemer voert op verzoek van opdrachtgever overtollig meubilair en materiaal af naar een door opdrachtgever te bepalen locatie. Wanneer opdrachtgever aangeeft dat materiaal afgevoerd of vernietigd moet worden, zorgt opdrachtnemer dat hij een stortingsbewijs of vernietigingsbewijs in netto gewicht kan overleggen. Opdrachtnemer stuurt dit bewijs binnen vijf werkdagen digitaal toe aan opdrachtgever. Kosten of opbrengsten van het afgevoerde materiaal zijn voor opdrachtgever.
	Opslag
21.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid inventaris, archief en kunst in een externe opslag op te slaan. De opslagruimte is zodanig ingericht en afgewerkt dat er geen schade aan de opgeslagen goederen kan worden veroorzaakt. De opslag moet schoon, beveiligd en klimaat gereguleerd zijn. Dit betekent dat er maatregelen zijn genomen om schade van weersinvloeden, brand en inbraak tot een minimum te beperken. Klimaat gereguleerd houdt in dat het mogelijk moet zijn de inventaris op geschikt klimatologische condities langdurig te kunnen bewaren. De opslag dient daarbij zodanig ingericht te worden dat zo efficiënt mogelijk gebruik gemaakt kan worden van de kubieke meters (m ³). Toegang van derden tot de opslag met inventaris van opdrachtgever is enkel mogelijk na goedkeuring van contactpersoon van opdrachtgever.
22.	Kunst, archief en overige inventaris dient apart van elkaar te worden opgeslagen.
23.	De inventaris die bij de huidige opdrachtnemer staat, wordt binnen één maand na ingang van de overeenkomst opgehaald en door de nieuwe opdrachtnemer opgeslagen. De kosten voor het verhuizen van deze opgeslagen goederen mogen doorbelast worden naar de opdrachtgever, volgens de gehanteerde prijzen in het prijzenblad. Het bijhouden van de inventarislijst is onderdeel van de opdracht.
24.	Opdrachtnemer registreert ieder uniek item binnen vijf werkdagen na plaatsing in of verwijdering uit de opslag. De registratie omvat minimaal: • Omschrijving van het item (inclusief merknaam en type, indien bekend); • Uniek nummer; • Een waarheidsgetrouwe foto; • Het aantal items in opslag van betreffend inventarisstuk; • De afmetingen van het item; • Datum van in opslag

	Opdrachtnemer geeft opdrachtgever online inzage in bovenstaande gegevens en beheert de registratie. Het registratiesysteem voldoet op de onderdelen die van toepassing zijn op de gevraagde dienstverlening aan de gestelde eisen zoals opgenomen in bijlage 4. Het registratiesysteem wordt ingericht in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever. Uiterlijk één maand na gunning dient het registratiesysteem te zijn gerealiseerd. Het registratiesysteem dient zodanig te worden ingericht zodat enkel door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers toegang hebben tot het registratiesysteem.
25.	Alle gegevens ten aanzien van de opgeslagen goederen die gedurende de looptijd van het contract worden verzameld, verwerkt of gegenereerd, blijven te allen tijde eigendom van opdrachtgever. Dit omvat zowel beeldmateriaal en informatie over opgeslagen meubilair als alle andere data (zoals verhuisgegevens en logistieke informatie). Deze gegevens dienen na afloop van het contract op verzoek van opdrachtgever aan de opdrachtgever te worden overgedragen, zonder dat de opdrachtnemer aanspraak kan maken op enig eigendomsrecht of gebruik van deze gegevens na het verstrijken van het contract. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever proactief op de hoogte in geval van ernstige storingen of calamiteiten en neemt direct maatregelen om een datalek of dataverlies te voorkomen.
26.	Deze registratie van de opgeslagen inventaris is door de opdrachtgever uit het systeem te exporteren, ofwel opdrachtnemer stelt deze informatie op verzoek kosteloos beschikbaar aan opdrachtgever.
27.	De opdrachtnemer dient de opdrachtgever te allen tijde (binnen 24 uur) toegang te verlenen tot de opslagruimte(s).
28.	Opdrachtnemer levert items uit de opslag in overleg met opdrachtgever op gewenste datum. In geval van spoed levert de opdrachtnemer de items uit de opslag binnen maximaal vijf werkdagen na uitvraag.
29.	Bij het eindigen van de overeenkomst werkt de opdrachtnemer mee bij de overdracht van de dienstverlening aan een eventuele overnemende partij. Dit door de spullen in de opslag beschikbaar te stellen voor een overnemende partij en gevraagde informatie aan te leveren.
Nr.	Middelen en materialen
30.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende verhuismiddelen, zoals bijvoorbeeld verhuisdozen, (meter)bakken, verpakkingsmateriaal, kleurstickers, folie, dekens, hondjes en rolcontainers om opdrachtgever zo goed mogelijk te faciliteren en verhuizingen zorgvuldig uit te voeren. Opdrachtnemer stelt alle nodige middelen & materialen voor ge- en verbruik voor het uitvoeren van de opdracht kosteloos ter beschikking.
31.	Opdrachtnemer levert de middelen & materialen minimaal tien werkdagen voorafgaand aan het uitvoeren van de verhuisopdracht aan op locatie. Tien werkdagen na de verhuizing haalt de opdrachtnemer de materialen weer op. Indien opdrachtgever eerder of langer beschikking wil hebben over middelen & materialen mag opdrachtnemer hier huurkosten voor in rekening brengen zoals opgegeven op het prijzenblad, bijlage 8. Indien blijkt dat er een tekort aan verhuismaterialen is, zal opdrachtnemer de extra benodigde verhuismaterialen dezelfde dag, doch uiterlijk de volgende ochtend, afleveren.
32.	Alle ingezette verhuismaterialen dienen geschikt te zijn voor de betreffende ondergrond. De verhuismaterialen dienen hanteerbaar te zijn voor de medewerkers van de opdrachtgever. Het in te zetten verhuismateriaal dient goed te zijn onderhouden en te voldoen aan de geldende veiligheids- en Arbo-voorschriften. De ingezette verhuismiddelen zijn van goede kwaliteit, schoon en geschikt voor de doeleinden waar ze voor ingezet worden.

33.	Voor vermiste gebruiksmaterialen geldt dat opdrachtnemer dit verlies moet kunnen aantonen. Bij aangetoonde vermissing mag het opgegeven tarief van het prijzenblad, bijlage 8, in rekening worden gebracht bij opdrachtgever minus de eventuele reeds in rekening gebrachte huurkosten van dat item. Wanneer er materialen vermist worden die niet op het prijzenblad staan, overleggen opdrachtnemer en opdrachtgever over de prijs. Er wordt in dat geval nooit meer dan de aantoonbare aanschafprijzen van dat item aan opdrachtgever in rekening gebracht.
34.	Indien opdrachtgever verhuisdozen wenst aan te schaffen dan gaan opdrachtnemer en opdrachtgever hierover nadere afspraken maken, tegen een marktconform separaat tarief.
Nr.	Communicatie & informatie
35.	Binnen twee werkdagen reageert opdrachtnemer met een reactie op een aanvraag of een klacht. Deze reactie wordt schriftelijk door opdrachtnemer bevestigd aan opdrachtgever.
36.	Opdrachtnemer en diens medewerkers verplichten zich tot geheimhouding van alle door de opdrachtgever verstrekte (bedrijfs- en vertrouwelijke) gegevens. Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden.
Nr.	Duurzaamheidseisen
37.	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de milieueisen (milieuzonering) die door gemeente 's-Hertogenbosch zijn gesteld ten aanzien van de inzet van transportmiddelen en handelt ook conform deze eisen. Meer informatie over de milieuzonering van Gemeente 's-Hertogenbosch kunt u vinden op: https://www.s-hertogenbosch.nl/ondernemer/ontheffingen . Ook is informatie te vinden op de website van de RDW: https://www.rdw.nl/ontheffing-zero-emissie .
38.	Indien er materialen moeten worden afgevoerd, zorgt opdrachtnemer ervoor dat dit op een duurzame en milieuvriendelijke manier gebeurt.
Nr.	Personele eisen
39.	Verhuishopdrachten worden uitgevoerd door een team van verhuizers van wie ten minste 50% een erkend diploma Projectverhuizer of diploma Voorman Projectverhuizer bezit.
40.	Al het in te zetten verhuispersoneel dient minimaal in het bezit te zijn van het certificaat basisveiligheid VCA of vergelijkbaar.
41.	Het in te zetten personeel is verplicht zich te allen tijde op verzoek te kunnen identificeren middels een geldig identiteitsbewijs (paspoort, Nederlands rijbewijs en/of Europese of Nederlandse identiteitskaart).
42.	De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers verblijven legaal in Nederland en zijn in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG-NP) met algemeen screeningsprofiel 41 (diensten). Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer een VOG verklaring te overleggen van de medewerkers die werkzaamheden bij de gemeente uitvoeren. Kosten verbonden aan de VOG komen voor rekening van de opdrachtnemer.
43.	Opdrachtgever heeft per locatie een toegangsprocedure en mogelijk huisregels. De medewerkers van opdrachtnemer dienen zich hieraan te conformeren.
44.	Opdrachtnemer zal zijn medewerker(s) op eerste verzoek van de opdrachtgever direct vervangen, indien zij handelen in strijd met de op locatie geldende regels of instructies van de opdrachtgever of met de gebruikelijke normen en gewoonten. Opdrachtnemer stemt in met onmiddellijke verwijdering van locatie van een individuele medewerker wanneer opdrachtgever dit op redelijke gronden nodig acht.
45.	Opdrachtnemer zorgt dat in te zetten personeel altijd werkt in herkenbare, door opdrachtnemer verstrekte, werkkleding, voorzien van bedrijfsnaam of bedrijfslogo. Tevens hebben de medewerkers een verzorgde en representatieve uitstraling op locatie.
46.	Opdrachtnemer en zijn personeel mogen gebruik maken van de warme dranken voorziening en de sanitaire faciliteiten van de opdrachtgever.

47.	Opdrachtnemer dient continuïteit en kwaliteit te waarborgen bij het uitvoeren van opdrachten. Bij ziekte of verlof van medewerkers van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen.
-----	---