



Rijksinkoop samenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Akkoordverklaring Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 1 **Behorend bij**

Europese aanbesteding
Kunsttransport en Arthandling
voor het
ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties
FMHaaglanden

Datum	10-11-2025
Kenmerk	201865002.018.041
Versie	1.0

I. Akkoordverklaring

Ondergetekende,

in zijn hoedanigheid van:

Aanvinken wat van toepassing is

- ☐ Zelfstandig Inschrijver
☐ Penvoerder namens zijn Combinatie

1. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht:

Programma van Eisen

Commercieel	
C1	De raamovereenkomst gaat in op 1 augustus 2026 en wordt aangegaan voor de duur van vier (4) jaar met twee (2) maal de optie, eenzijdig uit te oefenen door de aanbestedende dienst, tot het verlengen van de raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van telkens maximaal twaalf (12) maanden, per verlengperiode. De maximale looptijd van de raamovereenkomst is zes (6) jaar.
C2	De aanbestedende dienst stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de aanbestedende dienst geen gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
C3	De gehanteerde tarieven zijn in euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief btw.
C4	De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de eerste twee (2) jaar van de Raamovereenkomst en de tijdens deze periode onder de Raamovereenkomst gesloten Bestelopdrachten. De tarieven kunnen na deze eerste twee jaar, één (1) maal per jaar na goedkeuring door Opdrachtgever op basis van indexering worden bijgesteld. De overeengekomen tarieven staan vast tot en met 31 juli 2028 en kunnen eerst per 1 augustus 2028, en vervolgens telkens na ommekomst van 12 maanden, worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het door CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer "CAO-lonen, contractuele loon kosten en arbeidsduur, indexcijfers (2010=100); Specialistische zakelijke diensten; CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, CAO-sector overheid." Hierbij wordt telkens het jaarcijfer van het voorgaande jaar als peilmoment gehanteerd, waarbij het indexcijfer van het voorafgaande contractjaar voor prijsindexatie wordt gesteld op 100%.
C5	Een voornemen tot indexatie dient Opdrachtnemer schriftelijk minimaal drie (3) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan de aanbestedende dienst te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule bij de aanpassing van de tarieven. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.
C6	Wijzigingen in wettelijke heffingen zoals het btw-percentages mogen te allen tijde worden doorgevoerd mits deze minimaal twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan de aanbestedende dienst worden gemeld met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule bij de aanpassing van de tarieven. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst. Het doorvoeren van wijzigingen met terugwerkende kracht is niet toegestaan

C7	Verlagingen van wettelijke heffingen zoals het btw percentage dient Opdrachtnemer te allen tijde te melden en de tarieven dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien per de ingangsdatum van de betreffende wijziging.
C8	Bij een Bestelopdracht wordt de Dienstverlening normaliter uitgevoerd op Werkdagen van maandag t/m vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur, tenzij door de Opdrachtgever aangegeven wordt hiervan af te wijken. De geoffreerde uurtarieven zijn op basis van deze kantoortijden. Voor de werkzaamheden buiten deze kantoortijden mag door de Opdrachtnemer de volgende opslag berekend worden: Werkdagen • maandag – vrijdag (07.00 – 19.00 uur): +0% • maandag – vrijdag (19.00 – 00.00 uur): +25% • maandag – vrijdag (00.00 – 07.00 uur): +50% Weekend en officiële feestdag • zaterdag en zondag: +50% • officiële feestdag: +100% Indien voor een Opdracht een overnachting noodzakelijk is, worden de uren vergoed waarbij er daadwerkelijk werkzaamheden plaatsvinden en worden de kosten voor de overnachting (incl. diner en ontbijt) vergoed conform het Rijksbeleid voor werknemers.
C9	Indien Opdrachtgever een Bestelopdracht wenst te annuleren gelden de volgende voorwaarden: Indien een opdracht de volgende dag uitgevoerd wordt: - Annulering dag ervoor voor 12.00u: kosteloos annuleren - Annulering de dag ervoor tussen 12.00u en 15.00u: 50% van de kosten worden in rekening gebracht; - Annulering de dag ervoor tussen 15.00u en 17.00u: 75% van de kosten worden in rekening gebracht; - Annulering de dag ervoor na 17.00u: 100% van de kosten worden doorbelast.
C10	Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Meer achtergrondinformatie vindt u op http://www.maatwerkvoormensen.nl Wij vinden social return belangrijk en willen graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geven wij u de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht. De voorwaarde is dat minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt besteed aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, Wsw en Wajong) • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers)

	• Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijk scholen. U maakt na gunning een Plan van aanpak social return en dient dit binnen één (1) maand na ingangsdatum van de Raamovereenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft u hoe u social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Raamovereenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • De wijze waarop u impact creëert; • De manier waarop u het afgesproken percentage realiseert; • De wijze waarop u de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op uw initiatief; • De randvoorwaarden; • De planning. De Opdrachtgever keurt het Plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw Plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde Plan van aanpak. Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Raamovereenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met de Opdrachtgever. U vult daartoe periodiek het Verantwoordingsformulier in.
C11	De Opdrachtnemer is er zich van bewust en gaat er mee akkoord dat de door de Opdrachtnemer opgegeven uurtarieven vaste prijzen per opdracht (exclusief BTW), behoudens prijsindexatie all-in zijn, dat wil zeggen dat hierin (niet-limitatief) de volgende kosten zijn inbegrepen: salariskosten, werkgeverskosten en risicodekking (inclusief wettelijk af te dragen premies, verzekeringen en werkgeversbijdragen), binnenlandse reis- en verblijfkosten (m.u.v. overnachtingskosten), de parkeerkosten, de overheadkosten, de kosten van ondersteunend werk, de kosten van de rapportage, de opleidingskosten, de wervings- en selectiekosten, vervanging van personeel, de kosten ten behoeve van het gebruik van apparatuur (zowel hardware als software, zoals ophangsystemen en andere benodigdheden t.b.v. de opdracht) die worden gebruikt ten gevolge van de opdracht en de winstmarge, kosten afvoer verpakkingsmaterialen; transport, inclusief laden en lossen. Kosten voor bijvoorbeeld hoogwerkers, steigermateriaal e.d. worden tegen kostprijs vergoed.

Facturatie en Leveranciersportaal	
F1	Bij kortdurende opslag (max 3 weken) tussen het moment van ophalen en afleveren van kunstobjecten in het depot van de Opdrachtnemer, worden geen opslag- en handlingskosten in rekening gebracht. Bij een langere opslag dan 3 weken geldt het opslagtarief zoals is opgenomen in het prijzenblad.
F2	De Opdrachtnemer dient de kosten vooraf aan elke regulier binnenlands transportopdracht inzichtelijk te maken door middel van een offerte binnen een termijn van 5 werkdagen.
F3	Factuur dient, na het afronden van een bstelopdracht, binnen 21 dagen bij FMH binnen te zijn.
F4	Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren De Rijksoverheid is vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe (raam)overeenkomsten met e-facturering. Manieren van e-factureren Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen. Voor nu gelden onderstaande opties; • via het netwerk Peppol; • via een DigiPoort aansluiting;

	• via het leveranciersportaal. Op de website Hoe kan ik e-factureren? Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl) vindt u meer informatie over de verschillende manieren van e-factureren. U leest hier welke manier van e-factureren het beste bij uw organisatie past. Peppol Peppol is dé internationale standaard voor digitaal zakendoen (http://www.peppolautoriteit.nl), zo ook voor het berichtenverkeer met de Rijksoverheid. Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw eigen boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel) Peppol-portaal. Meer informatie over (het aansluiten op) Peppol vindt u op Peppol: dé internationale standaard voor digitaal zakendoen (peppolautoriteit.nl). DigiPoort De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius. Berichtenverkeer (waaronder e-facturen) tussen uw organisatie en de Rijksoverheid wordt hier veilig afgehandeld. Meer informatie over berichtenuitwisseling via DigiPoort, het proces voor aanvragen of wijzigen van uw aansluiting op DigiPoort vindt u via DigiPoort aanvragen of wijzigen Logius. Leveranciersportaal U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het Leveranciersportaal. Dit portaal is vooral bedoeld voor leveranciers die niet over een boekhoudprogramma beschikken en op eenvoudige wijze af en toe facturen willen sturen aan de Rijksoverheid. Via dit portaal kunt u e-facturen aanmaken & versturen en inkooporders inzien & ontvangen. Het gebruik van het Leveranciersportaal is gratis. Hiervoor registreert u zich eerst eenmalig. Volg hiervoor het Stappenplan zelfregistratie Leveranciersportaal op Leveranciersportaal Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl). Ook uw bedrijfsgegevens (zoals e-mailadres, contactpersoon etc.) werkt u eenvoudig tussentijds bij via uw account op dit portaal.
--	---

Samenwerking en communicatie	
S1	Chauffeurs en art handlers beheersen de Nederlandse taal en/of Engelse taal.
S2	U zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
S3	De aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vier (4) werkdagen afwezig is wordt de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht.
S4	De aanbestedende dienst krijgt indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) langer dan vier (4) werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
S5	De contactperso(on)(en) van Opdrachtnemer dienen kundig te zijn op het werkgebied van de Raamovereenkomst en/of Bestelopdracht en op de hoogte te zijn van de organisatie van Opdrachtgever.
S6	De contactpersoon stelt Opdrachtgever direct op de hoogte, indien er een probleem optreedt tijdens de uitvoering van Raamovereenkomst en/of Bestelopdracht, gevolgd door een schriftelijke uiteenzetting van het probleem en een oplossing/behandelplan.

S7	De opdrachten, waaronder de planningen, worden in nauwe samenwerking met de Opdrachtgever gemaakt. Indien qua planning niet kan worden voldaan aan de wensen en eisen behorende bij de desbetreffende opdracht, dient de Opdrachtnemer dit terug te koppelen en in overleg te treden met de Opdrachtgever. Indien tijdens de uitvoering van een transport veranderingen in de planning optreden, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan direct op de hoogte.
S8	De Opdrachtnemer heeft een noodnummer dat ook buiten kantooruren te bereiken is voor spoedgevallen.

Personeel	
P1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
P2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering van de opdracht ongestoord voortduurt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
P3	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van de aanbestedende dienst komen, houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek identificeren. Een leveranciersreglement zal door Opdrachtgever met Opdrachtnemer worden gedeeld na ondertekening van de Raamovereenkomst.
P4	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers welke gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij Opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
P5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al haar medewerkers en eventuele onderaannemers, nieuw personeel, uitzendkrachten en ingehuurd medewerkers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze VOG is niet ouder dan 6 maanden vóór de startdatum van de werkzaamheden. Een VOG afgegeven voor een andere opdrachtgever is toegestaan, zolang de werkzaamheden overeenkomen. Opdrachtgever beoordeelt dit. De kosten voor de VOG zijn voor rekening Opdrachtnemer. Wij kunnen eisen dat de door u in te zetten medewerkers uiterlijk drie (3) werkdagen vóór de start of tijdens de uitvoering van het werk bij ons een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) laat zien.
P6	Voor een aantal ruimtes in de verschillende gebouwen geldt dat de door Opdrachtnemer in te zetten medewerker daar alleen onder begeleiding van of met toestemming van de betreffende ruimtebeheerder mag komen.
P7	Gedragscode Integriteit Rijk (GIR) De GIR geeft een kader voor integer handelen binnen de Rijksoverheid. Het document geeft een overzicht van de belangrijkste rijksbrede afspraken op het gebied van integriteit. Daarnaast biedt de gedragscode een houvast bij het maken van afwegingen en het nemen van beslissingen. De GIR is van toepassing op iedereen die werkt voor het Rijk. In de eerste plaats zijn dit alle ambtenaren die zijn aangesteld in dienst van de rijksoverheid. Daarnaast is het belangrijk dat ook andere mensen die werkzaam zijn voor de Rijksoverheid, zich aan de gedragscode houden. De Opdrachtnemer, zijn Personeel en eventuele Onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht moeten kennisnemen van en zich houden aan de GIR.

	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn Personeel en eventuele Onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, individueel voor aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtgever aan te leveren Integriteitsverklaring hebben ondertekend. De Opdrachtnemer tekent eveneens een Integriteitsverklaring en staat garant voor de integriteit van zijn Personeel en eventuele Onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht. Zie ook: Gedragscode Integriteit Rijk Richtlijn Rijksoverheid.nl
P8	De Opdrachtnemer zorgt dat bij het hanteren en verplaatsen van kunstobjecten altijd geschikte en schone handschoenen worden gedragen. Geschikte handschoenen zijn handschoenen die geen resten op kunstobjecten kunnen achterlaten. Ook moeten zij voldoende grip hebben. N.B. Metalen kunstobjecten dienen NOOIT zonder handschoenen te worden gehanteerd. Indien het niet mogelijk is om kunstobjecten met handschoenen te hanteren, moeten de handen vooraf goed worden gewassen en afgedroogd. Bij archiefstukken worden bij voorkeur geen handschoenen gebruikt.
P9	De Opdrachtnemer (en zijn agenten c.q. eigen gespecialiseerde kantoren in het buitenland) voorkomt bij (intern) transport onnodige hantering en verplaatsingen. De Opdrachtnemer (en zijn agenten c.q. eigen gespecialiseerde kantoren in het buitenland) neemt geen onnodige risico's tijdens hanteren en verplaatsen van kunstobjecten; er wordt bijvoorbeeld niet gehaast tijdens het hanteren en verplaatsen van kunstobjecten. De Opdrachtnemer (en zijn agenten c.q. eigen gespecialiseerde kantoren in het buitenland) bereidt hantering en verplaatsing zodanig voor dat andere objecten geen schade ondervinden van de verplaatsing en hantering.
P10	Er is een vaste contactpersoon (projectleider) voor Opdrachtgever beschikbaar.
P11	Personeel van Opdrachtnemer mag niet roken, eten en drinken in ruimtes tijdens het hanteren van kunstobjecten en in ruimtes waar zich kunstobjecten bevinden.
P12	Het personeel op locatie is representatief en toont gepast gedrag in de omgeving waar ze actief is. Daartoe behoort ook het dragen van herkenbare bedrijfskleding, een goede beheersing van de Nederlandse taal (indien er direct klantcontact is), of Engelse taal en een nette uiterlijke verzorging. Het personeel van de Opdrachtnemer houdt zich aan de huisregels en gedragsregels die in de verschillende gebouwen van de Opdrachtgever gelden en onthoudt zich van elke vorm van discussie met medewerkers van de Opdrachtgever. Het personeel van de Opdrachtnemer verleent indien dit gevraagd wordt medewerking aan visitatie op locatie.
P13	Indien sprake is van nieuw personeel, uitzendkrachten of tijdelijk ingehuurd medewerkers worden deze medewerkers begeleid door vaste medewerkers van de Opdrachtnemer die ervaring hebben met de opdracht.
P14	De Opdrachtnemer (en zijn agenten c.q. eigen gespecialiseerde kantoren in het buitenland) plaatst geen kunstvoorwerpen direct op de grond.
P15	Opdrachtnemer dient alle wettelijk verplichte vergunningen te bezitten voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening. Wijzigingen binnen de leveranciers reglementen zullen tijdig aan Opdrachtnemer worden bekend gemaakt. Indien een bepaling van het leveranciers reglement strijdig is met het programma van eisen, prevaleert het programma van eisen boven het leveranciers reglement. Tot het moment waarop er per locatie panddocumenten/leveranciers reglement beschikbaar zijn, worden onderstaande eisen gehanteerd: • De werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden op werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 7:00 en 19:00 uur. • Opdrachtnemer en personeel dient op werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 7:00 en 19:00 uur op één telefoonnummer telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

	Noodsituaties dienen gemeld te worden bij de meldkamers van de beveiliging via het in de gebouwen aangegeven noodnummer.
--	--

Managementrapportages	
M1	Opdrachtnemer brengt vier (4) maal per jaar, in overleg met Opdrachtgever, een managementrapportage uit. In deze rapportage is in ieder geval opgenomen: • aantal klachten en geboden oplossingen; • aantal Bestelopdrachten met status per opdracht (afgerond, in uitvoering, uitgesteld, e.d.); • financieel overzicht met gefactureerde bedragen; • personele inzet/aantal uren; • verantwoording social return.
M2	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever indien gewenst over de status van Bestelopdrachten.
M3	De kwaliteit van de Dienstverlening in de Raamovereenkomst en de uitvoering van de Bestelopdracht worden door beide Partijen onder andere geborgd door middel van kritieke prestatie-indicatoren (KPI's). De Opdrachtnemer gaat akkoord met het opstellen van KPI's samen met de Opdrachtgever na ondertekening van de Raamovereenkomst.

Klachtafhandeling Opdrachtnemer	
K1	Opdrachtnemer beschikt over een (bij voorkeur digitale) klachtenprocedure aan de hand waarvan klachten worden afgehandeld.
K2	Klachten dienen uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na de melding van de klacht door Opdrachtnemer in behandeling te zijn genomen.
K3	Wanneer Opdrachtnemer een klacht niet binnen twee (2) weken kan oplossen, wordt Opdrachtgever gemotiveerd hiervan in kennis gesteld. Opdrachtnemer dient in afstemming met Opdrachtgever een behandelplan op te stellen.
K4	Bij het aangaan van de Raamovereenkomst geeft Opdrachtnemer aan wie, binnen zijn organisatie, als contactpersoon voor klachtenafhandeling is aangesteld.

Ongevallen en schade	
OS1	De arthandlers beschikken over de expertise om eventuele schade aan een kunstobject te herkennen.
OS2	Schade aan kunstobjecten wordt onmiddellijk schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
OS3	Voor alle schade geldt het volgende: Opdrachtnemer beschikt over een (bij voorkeur digitale) ongevallen/schade-afhandelingsprocedure aan de hand waarvan ongevallen/schades worden afgehandeld. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever direct op de hoogte te stellen van alle ongevallen en veroorzaakte schade. Opdrachtnemer dient uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop een ongeval/schade heeft plaatsgevonden te reageren en aan te vangen met de afhandeling van het ongeval/de schade. Opdrachtnemer neemt en houdt de regie in de afhandeling van het ongeval/schade. Voor de afhandeling van het ongeval/de schade dient Opdrachtnemer gebruik te maken van een standaard (branchegebruikelijk) formulier.

	Ongevallen/schades dienen uiterlijk binnen tien (10) werkdagen in behandeling te zijn genomen door de verzekeraar van Opdrachtnemer. Wanneer Opdrachtnemer een ongeval/schade niet binnen tien (10) werkdagen in behandeling kan nemen, stelt hij schriftelijk en gemotiveerd Opdrachtgever hiervan in kennis.
OS4	Bij het aangaan van de Raamovereenkomst geeft Opdrachtnemer aan wie, binnen zijn organisatie, als contactpersoon voor ongevallen- en/of schadeafhandeling is aangesteld.
OS5	In geval van een incident, neemt de Opdrachtnemer (of zijn agenten c.q. eigen gespecialiseerde kantoren in het buitenland) afdoende actie om schade of vervolgschade te voorkomen.
OS6	In geval van een incident of schade aan een kunstobject of verpakking, voorziet de Opdrachtnemer de Opdrachtgever van een korte, heldere schriftelijke rapportage inclusief foto's van het incident of de schade.
OS7	Als de Opdrachtnemer (of zijn agenten c.q. eigen gespecialiseerde kantoren in het buitenland) een kunstobject dat bestemd is voor de Opdrachtgever in ontvangst neemt waarvan de verpakking beschadigd is, maakt de Opdrachtnemer foto's van de beschadiging en noteert de beschadiging op het ontvangstbewijs.

Installeren en de-installeren van kunstobjecten (arthandling)	
I1	De Opdrachtnemer dient kennis te hebben van de verantwoorde manier van het ophangen dan wel plaatsen van kunst, aan deugdelijke ophangingen of op stabiele ondergronden. Hierbij dient men rekening te houden met esthetiek en de specifieke eisen van het gebouw.
I2	De arthandlers hebben kennis van ophangsystemen voor kunstobjecten en kunnen adviseren welke systemen te gebruiken op een specifieke plek.
I3	De arthandlers zijn in staat om alternatieve oplossingen te bedenken voor het installeren van kunst indien een bestaand systeem niet volstaat of de situatie daarom vraagt.
I4	De arthandlers beschikken over eigen benodigde apparatuur en materialen (basisgereedschap, ophangsystemen en alle denkbaar mogelijke installatiematerialen). Onder basisgereedschap en installatiematerialen wordt in ieder geval verstaan: schroefbol, hakendraai, boormachine, laserwaterpas, trapleer, rolmaat, basis aan klein ijzerwaren zoals schroeven, ogen, pluggen, staaldraad met lood, diverse tape soorten waaronder full en empty tape en diverse soorten handschoenen voor het hanteren van kunst.
I5	De arthandlers zijn op alle locaties in Nederland inzetbaar.
I6	De Opdrachtnemer bepaalt in overleg met de Opdrachtgever, voorafgaand aan installatie of de-installatie van een kunstobject, hoeveel mensen nodig zijn om het kunstobject veilig te kunnen hanteren en (de)installeren.
I7	De Opdrachtnemer controleert, voorafgaand installatie en de-installatie van een kunstobject, of de benodigde hulpmiddelen veilig en compleet zijn voor zowel de kunstobjecten als de persoon die de hulpmiddelen gaat hanteren.

Hanteren en verpakken van een kunstobjecten	
H1	De arthandlers houden bij het verpakken van een kunstobject rekening met: • stabiliteit en conditie van het kunstobject • grootte, vorm en gewicht en het materiaal van het kunstobject
H2	De arthandlers zorgen dat de verpakking het kunstobject beschermt tegen de volgende risico's: • condensatie, vocht en water;

	• mechanische schade door bijv. scherpe voorwerpen; • plotselinge veranderingen in relatieve luchtvochtigheid; • plotselinge veranderingen in temperatuur; • schimmels en/of ongedierte; • schokken en trillingen; • verlies (van onderdelen); • vandalisme; • verontreinigende stoffen; • direct zonlicht; • hitte; • vuil van buitenaf.
H3	De arthandlers zorgen ervoor dat de verpakte kunstobjecten altijd identificeerbaar zijn aan de buitenkant van de verpakking.
H4	De arthandlers zorgen ervoor dat ophangsystemen veilig zijn bevestigd aan kunstobjecten en niet kunnen loskomen in de verpakking. Als het gevaar bestaat dat deze onderdelen losraken of door drukpunten beschadigingen aan het kunstobject kunnen veroorzaken, worden deze verwijderd en apart bij de verpakking gevoegd op een veilige manier.
H5	Indien de arthandlers kunstobjecten uitpakken, controleren zij voorafgaand of er specifieke uitpakinstructies zijn.
H6	De arthandlers controleren bij het in- en uitpakken van een kunstobject de inhoud van de verpakking (emballage) met de gegevens van de transportformulieren en pakbon. In voorkomende gevallen is het mogelijk dat de Opdrachtgever instructies geeft over de wijze van verpakken.
H7	Het te gebruiken verpakkingsmateriaal mag niet reageren met (het oppervlak) van het kunstobject. Het veroorzaakt geen afdrukken, vlekken, schuring of andere schadeverschijnselen en bevat geen schadelijke chemicaliën.
H8	Op de verpakking worden de volgende benodigde etiketten toegevoegd m.b.t. het hanteren van de kist of object: • kwetsbaar en breekbaar/ fragile / handle with care; • droog bewaren / keep dry / protect from elements; • niet kantelen / do not tilt met aanduiding wat de boven - en onderkant is d.m.v. pijlen; • (indien van toepassing) de juiste etiketten m.b.t. gevaarlijke stoffen volgens het GHS (Global Harmonised System of Classification and Labelling); • aanduiding of de kist leeg of vol is (full/empty) en verzegeling; • instructie schroeven.

Eisen aan soort verpakking	
V1	De arthandlers gebruiken zoveel mogelijk zuurvrij verpakkingsmateriaal indien nodig en zorgen dat bij gebruik van tape of plakband, de lijmlaag van de tape niet in contact komt met kunstobjecten.
V2	De arthandlers zorgen ervoor dat eventueel gebruikte opvul- en dempingmaterialen niet te veel druk geven op de ingepakte kunstobjecten.
V3	Indien gewenst kunnen aan Opdrachtgever specifieke installatie en verpakkingsmaterialen worden geleverd.
V4	Waar mogelijk wordt (verpakking) materiaal hergebruikt.

Transport en huurmateriële	
T1	Per Bestelopdracht stemt Opdrachtnemer de keuze voor een specifiek transportmiddel af met Opdrachtgever.
T2	De Opdrachtnemer zorgt voor gelijkwaardig vervangend vervoer bij pech zodat tijdige realisatie van de opdracht gegarandeerd is.
T3	De individuele transportmiddelen van de Opdrachtnemer die geschikt zijn voor kunsttransport dienen te voldoen aan de volgende eisen:

	• Een goed afsluitbare vrachtruimte en een inbraakalarm voor zowel vrachtruimte als cabine; • Alle voertuigen zijn voorzien van blusmiddelen ter bestrijding van brand. • Alle voertuigen zijn voorzien van een telefoon. • Alle voertuigen zijn voorzien van een camera of telefoon met camera waarmee goede foto's te maken zijn in geval van een incident, ongeval of schade. • Alle voertuigen zijn voorzien van een GPS-systeem wat op afstand uit te lezen is. • Alle voertuigen zijn voorzien van voldoende middelen waarmee de te vervoeren goederen deugdelijk en op een veilige wijze kunnen worden vastgezet, zoals sjorbanden en ladingstangen.
T4	Het stapelen van (al dan niet) verpakte kunstobjecten is in principe niet toegestaan. Mocht het noodzakelijk zijn om bij een transport wel te stapelen dan wordt dit door de Opdrachtnemer voorgelegd aan de Opdrachtgever.
T5	Een vrachtwagen wordt altijd door 2 (twee) arthandlers bemand, waarvan 1 de chauffeur is.
T6	De Opdrachtnemer controleert, voorafgaand hantering of verplaatsing van een kunstobject, of de benodigde hulpmiddelen veilig zijn voor zowel de kunstobjecten als de persoon die de hulpmiddelen gaat hanteren.
T7	De Opdrachtnemer bepaalt voorafgaand aan hantering of verplaatsing, de routing zodat hij niet onverwachts met obstakels wordt geconfronteerd (bijv. deuropeningen, trappen, liften). Tevens zorgt hij dat tijdens verplaatsing zicht blijft op de routing.
T8	Huurmaterialen (zoals kisten, kratten, rolcontainers etc.) hebben een vast all-in huurtarief per Bestelopdracht. Dat betekent ook dat Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor het brengen en ophalen van de huurmaterialen, zonder extra kosten in rekening te brengen.
T9	Wanneer er wordt geladen en gelost in onbeveiligd gebied (bijv. wanneer geen afgesloten laad- en los dock beschikbaar is) zorgen de chauffeurs voor een verantwoorde wijze van laden en lossen waarbij de lading niet onbeheerd wordt achtergelaten.
T10	Opdrachtnemer (en zijn agenten c.q. eigen gespecialiseerde kantoren in het buitenland) voorkomt onnodige tussenstops tijdens transport. Bij korte stops dient er altijd minimaal één (1) chauffeur in de wagen te blijven.
T11	De voertuigen die worden ingezet moeten voldoen aan de eisen die de steden stellen om toegang te krijgen tot milieuzones.

Beheer en opslag van kunstobjecten	
B1	De Opdrachtnemer heeft een eigen beveiligde, schone en geklimatiseerde opslag voor kunstobjecten en lege verpakkingen, volledig geoutilleerd voor kunstopslag en kunstoverslag, inclusief de beschikbaarheid van emballage.
B2	Voor de opslag gelden de volgende algemene klimaateisen: • luchtvochtigheid: RV 50% ($\pm$ 5%); • temperatuur: T 20°C ($\pm$ 3°C); • in de opslag komt geen direct daglicht en kunstlicht is uit indien geen mensen aanwezig zijn.
B3	Grote schommelingen RV en T dienen voorkomen te worden en op verzoek dient een klimaatuitdraai te worden overlegd.
B4	Kunstobjecten die verpakt in opslag zijn gegeven worden niet uitgepakt zonder toestemming van de Opdrachtgever en niet aan derden getoond of gemeld.
B5	Na het in opslag plaatsen van kunstobjecten worden de voorwerpen niet meer verplaatst tot het moment dat de opslag wordt beëindigd, tenzij noodzakelijk in geval van een calamiteit.

B6	In- en uitgaande bewegingen met betrekking tot kunstobjecten worden vastgelegd in een depotregistratiesysteem.
B7	In het depot zijn specifieke voorzieningen getroffen die deze depotvoorziening voor het opslaan van kunst geschikt maakt. Op verzoek dient Opdrachtnemer over een periode van de afgelopen jaar (12 maanden) een klimaatuitdraai van het klimaatbeheersysteem in de betreffende depotruimten te overleggen waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de algemeen geldende beheerseisen van gemiddeld T 200 C (+/- 3 0 C) en RV 50% (+/- 5%), naast het actuele calamiteitenplan (specifiek voor omgang van kunstobjecten in geval van calamiteit) dat aantoonbaar minimaal eenmaal per jaar wordt geoefend.

Kwaliteit van de dienstverlening	
D1	Opdrachtnemer brengt opgedragen werkzaamheden zelfstandig en onder eigen verantwoordelijkheid tot een goed resultaat, steeds met inachtneming van de voorschriften inzake arbeidsomstandigheden, veiligheid en milieu.
D2	Het resultaat van de door Opdrachtnemer te verrichten diensten dient te voldoen aan de overeengekomen specificaties/kwalificaties.
D3	Opdrachtnemer ziet erop toe dat zijn Medewerkers voldoen en blijven voldoen aan de ter uitvoering van de Bestelopdrachten benodigde kwaliteiten ten aanzien van deskundigheid en ervaring.
D4	Het laden en lossen op de Locaties is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, ongeacht de eventuele aanwezigheid van personeel van Opdrachtgever.
D5	Opdrachtnemer houdt zich strikt aan overeengekomen termijnen en meldt (dreigende) vertraging per omgaande schriftelijk aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer vermeldt de aard van de dreigende termijnoverschrijding, de door hem getroffen maatregelen en de verwachte duur van de vertraging. Dit laat onverlet de eventuele gevolgen van deze overschrijding ingevolge de Raamovereenkomst en/of wettelijke bepalingen.
D6	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aansprakelijkheid jegens derden wegens het niet naleven door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever krachtens de Raamovereenkomst, Bestelopdracht en ingevolge wet- en regelgeving.
D7	Opdrachtnemer sluit in ieder geval (maar niet uitsluitend) een (bedrijfs)aansprakelijkheidsverzekering af ter dekking van de navolgende risico's: • letselschade aan/overlijdensschade van (nabestaanden) van personeel van Opdrachtgever en aan derden (personenschade); • verlies van of schade aan goederen en kunstobjecten van Opdrachtgever of van derden (zaakschade) voor een bedrag van tenminste EURO 1.250.000,- (excl. btw) per gebeurtenis

2. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan al de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document (o.a. hoofdstuk 2 – Opdrachtbeschrijving) en de daarbij behorende Bijlagen.

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere Eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

II. Ondertekening Inschrijver

Naam organisatie	
Naam ondertekeningbevoegde persoon	
Datum	
Handtekening	