

Programma van Eisen NHL Stenden Verhuisdiensten

Algemene eisen

Nr.	Eisen
1.	Werkzaamheden Inschrijver is in staat om de gevraagde dienstverlening en leveringen, zoals omschreven in onderhavig document en de daarbij behorende bijlagen, uit te voeren.
2.	Geen verplichte afname NHL Stenden heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaald aantal diensten. Aan de genoemde aantallen in deze aanbesteding kunnen geen rechten worden ontleend.
3.	Wet en regelgeving De door Inschrijver aangeboden dienstverlening dient te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Inschrijver is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de werkzaamheden en de te verlenen diensten die nodig zijn en/of zoals vermeld in het beschrijvend document met de bijbehorende bijlagen uit te voeren. Tevens de door Inschrijver eventueel in te schakelen derden en onderaannemers voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
4.	Wet Wegvervoer Goederen (WWG) De Inschrijver beschikt gedurende de contractperiode over een vergunning voor het vervoer van goederen over de weg ingevolge de Wet wegvervoer goederen (WWG). De Inschrijver leeft de geldende CAO beroepsgoederen vervoer over de weg correct na.
5.	Vergunningen en ontheffingen De Inschrijver draagt, indien nodig, zorg voor de nodige ontheffingen en vergunningen in geval van externe verplaatsingen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld parkeervergunningen en het plaatsen van hijskraan of een buitenlift. Parkeerkosten (niet op eigen terrein van NHL Stenden) zijn voor rekening van Inschrijver.
6.	Erkende verhuizers Inschrijver is aangesloten bij de Organisatie voor Erkende Verhuizers en EPV gecertificeerd.
7.	SLA Inschrijver stelt bij aanvang overeenkomst binnen één maand een SLA op conform het programma van eisen en de beantwoording van het programma van wensen en legt deze ter beoordeling voor aan NHL Stenden. Eventuele aanpassingen worden kosteloos door Inschrijver verwerkt.
8.	Indien de huidige Inschrijver niet de nieuw gecontracteerde Inschrijver wordt, dient de nieuw gecontracteerde Inschrijver de opslag van de huidige Inschrijver naar de eigen opslag te vervoeren en conform de eisen aan de opslag in deze aanbesteding. De kosten hiervan komen voor rekening van de nieuw gecontracteerde Inschrijver. Op dit moment staat er in Kolham +-30m3 in opslag en in Leeuwarden +-90m3. NHL Stenden zal zich inspannen om de zaken in opslag opnieuw te beoordelen zodat er waarschijnlijk minder overblijft voor de contractovergang.

Financiële eisen

Nr.	Eisen
9.	Exclusief BTW De in de inschrijving op te nemen tarieven/prijzen zijn in Euro, exclusief BTW. Opgave van prijzen en berekeningen van toegekende cijfers zal tot maximaal twee cijfers achter de komma plaatsvinden.
10.	Reële bedragen Inschrijver dient reële bedragen/omrekenfactoren te offeren in plaats van symbolische bedragen (ook op onderdelen van het sub gunningscriterium prijs). Irreële bedragen (waaronder negatieve en/of € 0,00-prijzen) zullen worden gecontroleerd en eventueel kan de inschrijving ongeldig worden verklaard volgens de methode neergelegd in artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012.
11.	Alle mogelijke kosten Door Inschrijver gecommuniceerde prijzen omvatten alle mogelijke kosten om een verhuizing te verzorgen: belastingen en heffingen (dus in ieder geval inclusief voorrijkosten, arbeidskosten, onderhoudskosten, materiaalkosten, afhandelingskosten, uitvoering, nazorg, inleenkosten, overhead-,

	administratieve kosten, reis- en andere kosten als afvoerkosten en verpakkingsmateriaal). Tijdens de gehele contractperiode brengt Inschrijver geen extra kosten in rekening. NHL Stenden betaalt eveneens geen huurkosten voor verhuisgereedschappen/middelen als hondjes en liften, met uitzondering van meterbakken conform prijzenblad.
12.	Prijsinvulformulier De inschrijving bevat een volledig ingevuld prijsinvulformulier. De kostenopbouw vindt plaats conform het aangegeven format. Alle genoemde prijzen staan gedurende het eerste jaar van de raamovereenkomst vast. Leverancier mag éénmaal per jaar zijn prijzen/tarieven wijzigen, voor het eerst per 15 maart 2027 overeenkomstig het geldende prijsindexcijfer het CPI-indexcijfer van de consumenten prijsindex. Prijsaanpassingen, zowel verlagingen als verhogingen, dienen uiterlijk één maand voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijswijziging schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd voorgesteld te worden. Bij het niet melden van een prijsverlaging is Leverancier alsnog verplicht deze prijsverlaging met terugwerkende kracht door te voeren.
13.	Toeslag op overuren De toeslag op overuren kan enkel doorbelast worden naar NHL Stenden indien dit direct veroorzaakt is door een project (=werkzaamheden) of in opdracht van NHL Stenden.
14.	Kilometers en transport De aangeboden tarieven zijn inclusief de reisen en kilometers van de locatie van de Inschrijver naar de verhuislocatie of opslaglocatie (en vice versa). Hierbij geldt een uitzondering voor locatie Terschelling. Daar mag Inschrijver de daadwerkelijke kosten voor de overtocht per boot en de tijd van de overtocht per boot declareren.
15.	Meerwerk en ingezette uren Inschrijver brengt uitsluitend de feitelijk ingezette uren op de locatie van NHL Stenden in rekening, op aanvraag zijn de urenverantwoordingen per persoon beschikbaar voor NHL Stenden. Inschrijver factureert geen meerwerk zonder voorafgaande (schriftelijke) opdracht van NHL Stenden.
16.	Factuurvereisten De factuur dient te voldoen aan de eisen zoals vermeldt in de bijlage Factuurvereisten.
17.	Facturatie Opdrachten in een betreffend boekjaar worden ook in hetzelfde boekjaar gefactureerd, tenzij er aanvullende afspraken zijn gemaakt. Voor de projecten uitgevoerd in december geldt dat de factuur uiterlijk 9 januari in het opvolgende jaar ingediend moeten zijn. Facturatie dient <u>maandelijks</u> achteraf digitaal plaats te vinden op een verzamelfactuur en duidelijk verdeeld per onderdeel. De onderdelen op de verzamelfactuur zijn: - Opslag: kosten per periode opgesplitst per locatie en hoeveelheid opgeslagen boedel. - Verhuizingen: kosten per periode inclusief de besteller (losse verhuisopdrachten zonder een projectnummer). Naast de verzamelfactuur onderscheiden we een projectfactuur. Een projectfactuur heeft altijd projectnummer en een besteller, deze projectfactuur wordt altijd separaat ingediend om juist te kunnen boeken.
18.	Offerte Inschrijver biedt binnen 14 dagen na aanvraag een schriftelijke offerte aan bij NHL Stenden.
19.	Overgang naar nieuwe Leverancier Aan het einde van de contractduur van de raamovereenkomst dient de Leverancier mee te werken aan een soepele (kosteloze) overgang naar de nieuwe te contracteren Leverancier. Onder andere het delen van de database is hier onderdeel van.

Communicatie eisen

Nr.	Eisen
20.	Contactpersoon

	<p>Inschrijver wijst een vast contactpersoon aan als accountverantwoordelijke. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt en is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de raamovereenkomst en is beslissingsbevoegd. De Inschrijver dient gedurende werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar te zijn. Naast de vaste contactpersoon wordt er een vervanger aangewezen. Inschrijver dient ook buiten de aangegeven tijden bereikbaar te zijn op een noodnummer. Bij de uitvoering van de dienstverlening is er per locatie een vast aanspreekpunt, dit mag de accountverantwoordelijke zijn of een ander persoon.</p>
21.	<p>Verslaglegging Verslaglegging van gesprekken tussen Inschrijver en NHL Stenden worden door Inschrijver schriftelijk vastgelegd en binnen 5 werkdagen aangeleverd bij de contractmanager van NHL Stenden. Dit geldt ook voor gesprekken die Inschrijver heeft met een derde partij m.b.t. NHL Stenden.</p>
22.	<p>Overleggen Eénmaal per jaar vindt strategisch/tactisch overleg plaats tussen de vaste accountmanager van Inschrijver en de contractmanager van NHL Stenden. Er wordt gewerkt aan een goede relatie middels contract- en leveranciersmanagement. Op verzoek van de contractmanager van NHL Stenden kan het aantal overleggen verhoogd worden. Onderwerpen die minimaal aan de orde komen zijn de evaluatie van de raamovereenkomst, financiën, kwaliteit, marktontwikkelingen, duurzaamheid en advies.</p>

Personeel: chauffeurs en verhuismedewerkers

Nr.	Eisen
23.	<p>De organisatie van Inschrijver voldoet aan onderstaande capaciteit en vereisten: Inschrijver beschikt over een voldoende capaciteit om verhuisopdrachten uit te voeren voor de hogeschool. Bovendien is Inschrijver in staat medewerkers in te zetten die voldoen aan onderstaande functievereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De verhuismedewerkers zijn in het bezit van een diploma/certificaat Erkende Verhuizer ▪ De voorman is in het bezit van een diploma Voorman Erkende Project Verhuizer (EPV) ▪ Alle in te zetten medewerkers beschikken over een basiscertificaat VCA. Of gelijkwaardig zoals de ISO 45001.
24.	<p>Vakbekwaamheid van chauffeurs en medewerkers Inschrijver zet alleen chauffeurs/verhuismedewerkers in die vakbekwaam zijn en in het bezit van de vereiste diploma's en expertise.</p>
25.	<p>Gediplomeerde Voorman Tijdens de verhuisopdracht waarbij gelijktijdig drie verhuizers of meer worden ingezet, is minimaal 1 gediplomeerde Voorman aanwezig die het team aanstuurt en toeziet op de coördinatie, veilig werken en de communicatie met de NHL Stenden.</p>
26.	<p>Projectleider Projectverhuizen Om NHL Stenden deskundig te kunnen adviseren en de projectverhuizing aan te sturen is bij Inschrijver minimaal 1 projectleider aanwezig die op verzoek van NHL Stenden ingezet kan worden. De projectleider neemt op verzoek deel aan het projectteam van de hogeschool.</p>
27.	<p>Bedrijfskleding en legitimeren Uitvoerend personeel van Inschrijver is het visitekaartje, van hen wordt van verwacht dat zij zich te allen tijde kunnen legitimeren, herkenbare bedrijfskleding dragen, integer zijn en een professionele houding aannemen gedurende de voorbereiding en uitvoer van de dienstverlening.</p>
28.	<p>Nederlandse taal Alle in te zetten personeel dient mondeling de Nederlandse taal te beheersen op het niveau dat nodig is om de werkzaamheden met behoud van kwaliteit uit te voeren. Voorlieden, projectleiders en management dienen ook schriftelijk de Nederlandse taal te beheersen.</p>
29.	<p>CAO beroepsgoederen vervoer over de weg Inschrijver dient zich gedurende de looptijd van de overeenkomst inclusief optionele verlengingen te houden aan de geldende CAO beroepsgoederen vervoer over de weg.</p>
30.	<p>Huisregels NHL Stenden Medewerkers van Inschrijver dienen zolang zij zich bevinden op het terrein en in de gebouwen van NHL Stenden zich te houden aan de geldende huisregels en in het bijzonder het rookbeleid (rookvrij terrein).</p>

Opslageisen

Nr.	Eisen
31.	<p>Eisen aan de opslagruimte De opslagruimte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is beveiligd tegen brand, inbraak en waterschade. • Is veilig, schoon, vorstvrij en geconditioneerd. • Is zodanig ingericht en afgewerkt dat er geen schade aan de opgeslagen goederen kan worden veroorzaakt. • Is zodanig ingericht teneinde zo efficiënt mogelijk gebruik te kunnen maken van de beschikbare m²/m³.
32.	<p>Toegang tot opslagruimte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enkel door NHL Stenden geautoriseerde medewerkers hebben toegang tot de opslag. • Toegang tot de opslag tijdens reguliere werkdagen van 08:00 uur t/m 17:00 uur is mogelijk binnen 2 werkdagen na een verzoek hiertoe. • Toegang van derden tot de opslag met inventaris van NHL Stenden is enkel mogelijk na goedkeuring van contactpersoon van NHL Stenden.
33.	<p>Uitlevering Wanneer op verzoek van NHL Stenden door Inschrijver artikelen uit de opslag worden gehaald, dienen deze stofvrij en schoon uitgeleverd te worden, direct inzetbaar te zijn zonder extra reiniging en/of herstel van werking en/of schade</p>
34.	<p>Beheer De opslag wordt beheerd door een medewerker met kennis van het voorkomende meubilair van NHL Stenden. Deze medewerker houdt de database van de opslag bij, verwerkt bestellingen uit de voorraad en controleert de opslag. Ook de beoordeling van de staat van het meubilair (herinzetbaar) is een taak van deze medewerker.</p>
35.	<p>Database van goederen in de opslag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle opgeslagen artikelen dienen door Inschrijver geregistreerd te worden. • Inschrijver verzorgt de administratieve registratie in de vorm van een digitale database welke middels internet of een portaal voor NHL Stenden medewerkers 24/7 toegankelijk is. • Minimaal drie goede waarheidsgetrouwe foto's per soort inventarisstuk. Bij een bureaustoel bijvoorbeeld de stof, onderstel en het geheel. Bij een kast het front, zijkanten en binnenzijde (inhoud met bv planken). Detailfoto's van gebreken en/of schade aan het inventarisstuk. • Actuele aantal van betreffende inventarisstuk wat beschikbaar is voor uitlevering, voorbehouden aan geautoriseerde personen. • Uniek nummer per inventarisstuk of aantal exact dezelfde inventarisstukken. • Omschrijving van het inventarisstuk. • Juiste afmetingen van het inventarisstuk. • Status (beschikbaar, gereserveerd en de selectie kunnen aanpassen naar alleen tonen van beschikbaar of gereserveerd). • Een alleen-lezen functie. • Een bestelfunctie. • Staat van het meubilair (1 op 1 inzetbaar, revitaliseren, beschadigd, voor onderdelen). • Zoekfunctie.
36.	<p>Autorisatie Enkel door NHL Stenden geautoriseerde NHL Stenden medewerkers hebben toegang tot de database en zijn bevoegd tot opdrachtverstrekking.</p>
37.	<p>Termijnen Wijzigingen in de database van de opgeslagen inventaris dienen binnen de volgende termijnen verwerkt te worden (tellend vanaf de eerstvolgende werkdag na uitvoering van de wijziging):</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen 3 werkdagen worden wijzigingen tot 10 m3 verwerkt • Wijzigingen tussen 10 en 50 m3 worden binnen 6 werkdagen verwerkt. • Wijzigingen groter dan 50m3 worden binnen 14 werkdagen verwerkt.
38.	Intellectueel eigendom Alle beeldmateriaal en informatie ten aanzien van opgeslagen goederen wordt eigendom van NHL Stenden en dient na afloop van het contract op diens verzoek aan NHL Stenden te worden overgedragen.
39.	Onvoorziene omstandigheden De Inschrijver dient ten behoeve van onvoorziene omstandigheden in tijdelijke opslag te voorzien, bijvoorbeeld in de vorm van (on)geconditioneerde containers. Containers dienen desgewenst, op verzoek van NHL Stenden, op een locatie van NHL Stenden geplaatst te worden.

Werkwijze en uitvoer

Nr.	Eisen								
40.	<p>Doorlooptijden Inschrijver is in staat om een verhuizing in te plannen en uit te voeren binnen een termijn van:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omvang</th> <th>Tot 10 werkplekken</th> <th>10-50 werkplekken</th> <th>50-200 werkplekken</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal werkdagen</td> <td>< 5 werkdagen</td> <td>< 8 werkdagen</td> <td>< 15 werkdagen</td> </tr> </tbody> </table>	Omvang	Tot 10 werkplekken	10-50 werkplekken	50-200 werkplekken	Aantal werkdagen	< 5 werkdagen	< 8 werkdagen	< 15 werkdagen
Omvang	Tot 10 werkplekken	10-50 werkplekken	50-200 werkplekken						
Aantal werkdagen	< 5 werkdagen	< 8 werkdagen	< 15 werkdagen						
41.	Draaiboek Bij grotere verhuizingen is een draaiboek noodzakelijk, Inschrijver heeft hierin een aandeel m.b.t. het opstellen van een planning, inzet van mensen en hun rol, hulpmiddelen en coördinatie.								
42.	Materiaal en verbruiksartikelen Inschrijver draagt er zorg voor dat het voor de opdracht benodigde materiaal en verbruiksartikelen tijdig en in voldoende mate op de verhuislocatie aanwezig is. De te verhuizen artikelen in de daarvoor geëigende en bedoelde verhuismiddelen worden verpakt. Inschrijver draagt er zorg voor dat alle verbruiksmaterialen en verpakkingen worden afgevoerd zonder bijkomende kosten voor de NHL Stenden. De verhuismiddelen dienen maximaal 3 weken van tevoren geleverd te worden, de exacte termijn is afhankelijk van de grootte en complexiteit van de opdracht en wordt in overleg bepaald.								
43.	Verhuizen van meubilair Verhuizen van meubilair mag alleen gebeuren als het meubilair leeg is, tenzij anders overeengekomen.								
44.	Montage en demontage Inschrijver dient op verzoek van NHL Stenden zorg te dragen voor de demontage en montage van inventarisatie-elementen en/of meubilair. Op aanwijzen van NHL Stenden worden door Inschrijver ook huismeestertaken uitgevoerd zoals het ophangen/verwijderen van schilderijen, whiteboarden etc. Hiervoor gebruikt de Inschrijver eigen gereedschap. Montage en demontage dient te zijn verrekend in de aangegeven tarieven.								
45.	Onderwijsprocessen Inschrijver voert alle werkzaamheden uit zonder overlast voor het primaire proces (onderwijs).								
46.	Werkdagen en vakanties Verhuizingen vinden doorgaans plaats binnen werktijden op werkdagen en bij uitstek in vakantieperiodes. Dienstverlening buiten werktijden/werkdagen (avond, weekend, feestdagen) vinden incidenteel plaats en gaan altijd in overleg.								
47.	Coördinatie schermen/pc's Inschrijver coördineert op verzoek het verhuizen van schermen/pc's (afkoppelen, verhuizen, aansluiten) in de juiste volgorde.								
48.	Kabelmanagement werkplekken Het kabelmanagement is onderdeel bij het (terug)plaatsen van werkplekken. Dit valt binnen de verhuisopdracht en kan niet als meerwerk worden opgevoerd. Nadat apparatuur is geplaatst en aangesloten, wordt alle bekabeling op een juiste manier weggewerkt en/of gebundeld. De werkplek wordt gebruiksklaar aangesloten en beschikt doorgaans over een voorziening om de kabels weg te werken								
49.	Afsluiten ramen, deuren en verlichting Indien Inschrijver zelfstandig op een locatie de dienstverlening uitvoert dan behoort het afsluiten van ramen/deuren en verlichting uitschakelen tot de standaard werkzaamheden.								

50.	Geluid en muziek Het gebruik van een radio of andere geluidsapparatuur is niet toegestaan.
51.	Gebruikte verhuisdozen Verhuisdozen van eventuele vorige dienstverleners kunnen deel uitmaken van het verhuisproces.
52.	Verhuisstickers De gebruikte verhuisstickers zijn eenvoudig en in het geheel te verwijderen en mogen geen resten achterlaten. De verhuisstickers worden kosteloos door Inschrijver geleverd. Verhuisstickers worden door Inschrijver verwijderd.
53.	Hulpmiddelenregistratie Voor het gebruik (en retourneren) van hulpmiddelen (materieel, waaronder ook verhuisdozen) worden aftekenlijsten toegepast met aantallen. Na afronding van de verhuizing zorgt Inschrijver voor overzicht van achtergebleven verhuismiddelen en de kosten daarvan.
54.	Rijplaten Waar nodig dienen rijplaten toegepast te worden, dit op aanwijzen van NHL Stenden.
55.	Ad hoc Door het dynamisch karakter en interne besluitvorming kan het pas in een laat stadium bekend zijn waar, wanneer en wat verhuisd moet worden. Bij deze ad-hoc dienstverlening zal Inschrijver naar beste kunnen meewerken.
56.	Opleveringsdocument Op de einddatum van de (project)verhuizing vindt er ter acceptatie een eerste (deel)oplevering plaats waar Inschrijver en de contactpersoon van NHL Stenden bij aanwezig zijn. NHL Stenden stelt een opleveringsdocument op, waarin minimaal de volgende aspecten worden beschreven: <ul style="list-style-type: none"> • Zijn de overeengekomen en de tevoren gemaakte afspraken behaald (verhuisdeadline); • Is de fysieke situatie conform de inrichtingstekeningen (van-naar lijsten) ingericht; • Is er sprake van schade; • Is er sprake geweest van meer- en minderwerk (overzicht incl. onderbouwning). Mocht uit het opleverdocument naar voren komen dat de verhuizing (nog) niet conform de overeengekomen afspraken is afgerond dan worden eventuele consequenties en vervolgacties beschreven. Een tweede (deel)oplevering dient uiterlijk 10 werkdagen na het eerste oplevermoment plaatsgevonden te hebben. De Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat er een geaccordeerd opleverdocument wordt vastgesteld.
57.	Incidenten en ongevallen Inschrijver neemt maatregelen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan goederen, wanden, liften, vloeren en dergelijke en diefstal van de eigendommen van NHL Stenden te voorkomen. Dit geldt eveneens voor de terreinen. Indien er zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, dient Inschrijver adequate acties te ondernemen om ergere schade te voorkomen en dat per ommekeer hiervan melding wordt gemaakt aan de contactpersoon bij NHL Stenden om die persoon te informeren over ondernomen en/of te ondernemen acties. Schade ten gevolge van verhuizingswerkzaamheden zijn voor rekening van Inschrijver. De kosten voor de vergoeding van de schade worden binnen 1 maand op een afzonderlijk (credit)factuur overgemaakt.

Duurzaamheidseisen

Nr.	Eisen
58.	Euronorm Voertuigen van Inschrijver voldoen minimaal aan de euronorm 6.
59.	Fijnstof Alle dieselveertuigen met een gewicht lichter dan of gelijk aan 3.500 kg die voor de uitvoering van de opdracht worden ingezet beschikken over een roetfilter "af fabriek" voor beperking van emissie van fijnstof.
60.	Milieubarometer Inschrijver registreert de milieubelasting (CO ₂ uitstoot, brandstof, energie, afval) van de verhuisopdracht en rapporteert hier minimaal jaarlijks over. Inschrijver levert data aan voor het berekenen van de CO ₂ footprint met behulp van software van NHL Stenden (milieubarometer)