



Belastingdienst

Bijlage 1 – CONCEPT Programma van Eisen

Behorend bij de Europees openbare aanbesteding:

“Nationale Verhuisdiensten” (IUC25-639)

Aanbestedende dienst:

Directoraat Generaal Belastingdienst, mede namens de
Deelnemende diensten zoals opgenomen in Bijlage 4.

Opdrachtgever:

Categorie Logistiek

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Eisen	3
2.1 Basis eisen dienstverlening	4
Procedure registratie	10
Stappenplan afhandeling	10
Termijnen	10
2.2 Specifieke eisen dienstverlening	13
2.3 Implementatie dienstverlening	18
Hoofdstuk 3. Kwaliteit dienstverlening	20
3.1 Communicatie	20
3.2 Vragen en klachten	21
3.3 (Informatie)beveiliging kaders	24
4. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)	26
4.1. Milieu	26
4.2. Klimaat	27
4.3 Social return	30
4.4. Diversiteit en inclusie	32
4.5. Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)	32
5. Prijsstelling	34
5.1. Tarieven	34
4.2. Indexering	37
5.3. Facturatie	38
5.4 Verzekering	39
6. Data en monitoring	40
6.1. Data	40
6.2. KPI's	41
7. Toekomstgericht	41

1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare Europese aanbesteding: "Nationale Verhuisdiensten" IUC25-639. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1 Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan.. Waar dit anders is, wordt dit aan het begin van de EIS vermeldt. Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd. In dit document staan Gunningseisen en Uitvoeringseisen. Deze worden als volgt weergegeven:

GE xx	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
-------	---

UE xx	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden en dient te voldoen, zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.
-------	--

2. Dienstverlening

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen voor nationale verhuisdiensten.. De structuur volgt de logistieke keten van nationale verhuisdiensten, inclusief de bijbehorende beveiligings- en ondersteunende processen.

2.1 Basis eisen dienstverlening

UE 1. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende nadere opdrachten te voldoen aan alle op dat moment geldende wet- en regelgeving.

2.1.1.a Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 2. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.

Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl
- het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat>
- het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

UE 3. Opdrachtnemer dient alle kalenderdagen 24/7 per jaar de dienst, dan wel de dienstverlening te kunnen leveren. Ook op zon- en feestdagen, mits niet in strijd met wet- en regelgeving.

2.1.1.b Business Etiquette

UE 4. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage x.

2.1.1.c Integriteit

UE 5. Opdrachtnemer handelt conform de Integriteitsregels als zijn opgenomen in de Gedragscode Integriteit Rijk (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-71141.pdf>) en bijlage x.

2.1.1.d Voorbereiding

In de voorbereidende fase onderscheidt Opdrachtgever alle handelingen, die voorafgaan aan de operationele uitvoering van een verhuizing. Dit strekt zich uit van het moment van opdrachtverstrekking tot en met de opname en de voorbereiding op de komende verhuizing.

UE 7. Naar aanleiding van een verhuisaanvraag middels het online bestel- en managementsysteem (bv. AVS) zal Opdrachtnemer een opname verzorgen ten behoeve van het opstellen van een

offerte en/of het samenstellen van de planning/ het draaiboek. Digitale, online en/of via video verbinding gedane opnames zijn alleen bij hoge uitzondering mogelijk wanneer de Opdrachtgever hier specifiek om vraagt

Indien de Opdrachtnemer afziet van een opname ter plaatse, zijn onvoorziene (logistieke) situaties voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

Doorlooptijden van aanvraag tot en met offerte in het online bestel- en managementsysteem (bv. AVS):

Aanvraag op Werkdagen vóór 12:00 uur:

o respons/bevestiging van ontvangst van de offerteaanvraag uiterlijk op de 2e Werkdag na aanvraag vóór 16.00 uur. De offerte wordt in overleg verstrekt bij grote omvang.

Bij kleine projecten: offerte ingediend uiterlijk op de 2e werkdag na aanvraag voor 16.00 uur.

2.1.1.e

UE 8. In de offerte van Opdrachtnemer in het online bestel- en managementsysteem moet tenminste het volgende zijn vermeld:

- Kenmerk offerteaanvraag; specificatie van werkzaamheden die worden verricht, en waar mogelijke flexibiliteit (bij uitgestelde planning) of uitloop als optioneel wordt meegenomen en apart wordt benoemd.
- Offertedatum inclusief geldigheidsduur- datum na goedkeuring is dit +30 dagen.
- Projectnummer Deelnemende dienst; bij separate inkoopnummers bij zelfde project helder onderscheid.
- Gegevens Deelnemende dienst; inclusief naam locatie/pand(en), etagenummer en ruimtenummer.
- Naam en telefoonnummer van verantwoordelijke contactpersonen van Deelnemende diensten, Categoriemanagement Logistiek en Opdrachtnemer;
- Specificatie: aantal en soort eenheden, intern/extern, ingeval van extern aantal kilometers & soort brandstof/ elektrisch vervoer/ grootte of soort/model voertuig (over de openbare weg, enkele reis van bron- naar doellocatie), tijdens kantooruren of daarbuiten;
- De reisafstand vanuit de door de Google Map routeplanner bepaalde snelste route;
- Uitvoeringsdata; inclusief geplande starttijd.
- Overige bijzonderheden die van invloed kunnen zijn;
- Totaalprijs, inclusief en exclusief btw. zo specifiek mogelijk en herleidbaar volgens het tarievenblad in onderwerp x aantal uur;
- Andere kosten, zoals afvoer meubilair.

UE 9. In het draaiboek of planning die Opdrachtnemer in het online bestel- en managementsysteem plaatst of per mail verzendt moet ten minste zijn vermeld:

- De uitgangspunten van de verhuizing (wat omvat het verhuisproject en wat niet);
- Algemene informatie m.b.t. de operationele uitvoering;

- Communicatieplan (duidelijk overzicht contactpersonen en contactgegevens van beide partijen);
- Uitvoeringsplanning (beschrijving dag- en faseplanning(en) met laad- en los adressen, werktijden (waaronder start en (voorspelde) eindtijd), inzet personeel en materiaal, uit te voeren activiteiten);
- Veiligheid en huisregels (beschrijving van de wijze waarop het personeel van Opdrachtnemer door Opdrachtnemer inzake veiligheid en plaatselijk geldende huisregels wordt gebriefd. Tevens beschrijving van wijze waarop veiligheid op het project wordt geborgd).
- Digitale werkbonden direct toevoegen aan het betreffende dossier

Indien het draaiboek of planning per mail wordt verzonden, dient dit daarna alsnog te worden opgehangen in het online- bestel en management systeem.

UE 10. Doorlooptijden na Opdrachtverstrekking in het online bestel- en managementsysteem:

Opdrachtverstrekking op Werkdagen vóór 17.00 uur:

- o Verhuizing gereed op de tweede Werkdag na opdrachtverstrekking uiterlijk om 17.00 uur.
- o Doorlooptijd van de verhuisproject opdracht nader overeen te komen.

UE 11. Opdrachten worden pas uitgevoerd na ontvangst van een inkoopordernummer.

Opdrachten die worden uitgevoerd zonder inkoopordernummer kunnen niet gefactureerd worden. Het inkooporder wordt digitaal verstrekt, dit kan op meerdere manieren bv. via Digi-inkoop of SAP-Ariba.

UE 12. Een Spoedopdracht is een door Opdrachtgever als zodanig aangemerkte verhuisopdracht die als gevolg van onvoorziene omstandigheden, calamiteiten, veiligheidsrisico's, wettelijke verplichtingen of acute bedreiging van de bedrijfscontinuïteit niet binnen de reguliere planning kan worden uitgevoerd en waarvoor uitvoering noodzakelijk is binnen 24 tot 72 uur na opdrachtverstrekking.

In geval van een spoedopdracht kan worden afgeweken van eis 13 om pas met een verhuizing te starten na ontvangst van een inkoopnummer. Echter alleen na akkoord van de contactpersoon van de Deelnemende dienst. Spoedaanvragen zijn telefonisch toegestaan mits deze binnen 2 werkdagen in het bestel- en managementsysteem worden verwerkt. Binnen 24 uur na aanvraag van de Deelnemende dienst dient de Opdracht te worden gerealiseerd door de Opdrachtnemer.

UE 13. In geval van een calamiteit zal, na melding van de Deelnemende dienst, de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting hebben waarbij Opdrachtnemer aantoont welke capaciteit zij in het geval van een calamiteit redelijkerwijs kunnen mobiliseren.

Een concept protocol wordt door de opdrachtnemer opgesteld. Een definitief en specifiek protocol wordt tijdens de implementatie in overleg met Categoriemanagement Logistiek

vastgesteld. Tijdens de implementatie wordt dit door Opdrachtnemer onder de aandacht van de Deelnemende diensten gebracht.

2.1.1. f Uitvoering

In deze fase vallen alle handelingen die nodig zijn bij de operationele uitvoering van een verhuizing.

UE 14. De dienstverlening wordt in overleg tussen de Deelnemende dienst en Opdrachtnemer uitgevoerd. De Deelnemende dienst keurt het afgestemde moment van verhuizing goed.

UE 15. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat verstoringen van de bedrijfsprocessen bij de Deelnemende dienst tijdens de uitvoering van de dienstverlening, tot een minimum worden beperkt.

UE 16. Verhuisinstructies met betrekking tot o.a. de wijze van inpakken en invullen van verhuisstickers in meerdere kleuren worden door de Opdrachtnemer verzorgd. De inhoud van de instructies hangen af van de omvang van de verhuizing en of dit door de Deelnemende dienst is aangevraagd in het bestel- en managementsysteem of het betreffende management systeem dat de Deelnemende dienst hiervoor gebruikt.

UE 17. Voor de start van de Dienstverlening (verhuiswerkzaamheden) dient de coördinator/voorman van Opdrachtnemer zich te allen tijde te melden bij de contactpersoon van de Deelnemende dienst.
Gedurende het verhuisproject is deze persoon aanspreekpunt voor de Deelnemende dienst en zal er op dagelijkse basis voortgang- en informatievoorziening plaatsvinden m.b.t. tot de verhuizing.

UE 18. De contactpersoon van de Deelnemende dienst is gerechtigd via de coördinator/contactpersoon van de Opdrachtnemer en/of personeel van Opdrachtnemer aanwijzingen te geven dan wel werkzaamheden op te dragen die door Opdrachtnemer en/of personeel van Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd.

UE 19. Annulering

Moment van annuleren Voorwaarde

≥ 15 werkdagen vooraf Kosteloos

5 – 14 werkdagen Alleen aantoonbare voorbereidingskosten

< 5 werkdagen Max. 25% van de overeengekomen opdrachtsom

Op verhuisdag Max. 50% van de opdrachtsom

Uitstel (verplaatsen verhuisdatum)

- ≥ 5 werkdagen vooraf: kosteloos
- < 5 werkdagen vooraf: alleen redelijke aantoonbare extra planningskosten
- Indien de verhuizing binnen 30 werkdagen alsnog wordt uitgevoerd, worden kosten verrekend of (deels) gecrediteerd

Bij annulering of uitstel als gevolg van:

- calamiteiten (brand, water-, stormschade),
- acute veiligheidsrisico's,
- wettelijke of bestuurlijke maatregelen,

worden geen annuleringskosten in rekening gebracht. Partijen treden in overleg om tot een passende oplossing te komen.

Spoedopdrachten

Voor spoedopdrachten geldt een beperkt afwijkende regeling, vanwege gereserveerde capaciteit:

Annulering spoedopdracht

- ≥ 48 uur vooraf: alleen aantoonbare kosten
- < 48 uur vooraf: max. 50% van de opdrachtsom

Uitstel spoedopdracht

- Alleen aantoonbare extra kosten, in overleg vastgesteld

Alle annuleringen en verplaatsingen worden door de Deelnemende dienst per mail en binnen 48 uur ook telefonisch gemeld aan Opdrachtnemer en vastgelegd en bevestigd in het online management systeem zoals het bestel- en managementsysteem (bijv. AVS) of soortgelijk systeem.

Deze eis specifiek voor perceel 2

UE 20. Specifiek voor de Deelnemende dienst TNO geldt dat per 1.1.2026 het niet is toegestaan voor externe dienstverleners om smartdevies (telefoon, Ipad, smartwatch, laptop) mee te nemen in de CONFI compartiment/locaties. Om wel bereikbaar te kunnen garanderen, kan men op de betreffende locatie een Nokia telefoon ter beschikking gesteld krijgen via de receptie/beveiliging. Dit is van toepassing op diverse locaties van TNO en wordt gedeeld tijdens de implementatie.

2.1.1g Nazorg

In de nazorgfase onderscheidt Categoriemanagement Logistiek alle handelingen die een gevolg zijn of kunnen zijn van de verhuizing.

UE 21. Na de uitvoering wordt de dienstverlening opgeleverd door de coördinator/contactpersoon van Opdrachtnemer aan de contactpersoon van de Deelnemende dienst. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van een dechargeformulier (het formulier welke informatie het minimaal moet omvatten is in bijlage x te vinden) (bij voorkeur digitaal) dat door Opdrachtnemer en contactpersoon van de Deelnemende dienst moet worden ondertekend. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het dechargeformulier wordt ondertekend en gearcheeerd in het online bestel- en managementsysteem.

Indien bij oplevering blijkt dat er nog werkzaamheden moeten worden uitgevoerd conform opdracht, dan dienen deze direct (uiterlijk de eerstvolgende werkdag) uitgevoerd te worden.

UE 22. Meer-/minderwerk tijdens de uitvoering gaat altijd vergezeld van een nadere offerte en een door beide partijen getekende werkbbon. Vastlegging hiervan vindt plaats in het online bestel- en managementsysteem. Het kan hierbij van toepassing zijn dat er een aanvullende inkoopbestelling nodig is indien het budget van de Deelnemende dienst niet toereikend is op de originele inkoopbestelling. Het is hierbij van belang dit zo snel mogelijk door te geven vanuit de Opdrachtnemer aan de Deelnemende dienst om zo belemmeringen of vertraging te voorkomen dan al niet te minimaliseren.

UE 23. Een Nadere Overeenkomst (NOK) mag alleen worden gesloten binnen de looptijd van de Raamovereenkomst (ROK) en volledig binnen de scope en voorwaarden daarvan. Voor NOK's gesloten in de laatste drie maanden van de ROK geldt dat de opslag zoals overeengekomen in de ROK ongewijzigd van toepassing blijft; de NOK mag geen nieuwe prestaties toevoegen, geen aanbestedingsrecht omzeilen en geen stilzwijgende verlenging van de ROK bewerkstelligen.

Deelnemende dienst deelt voorafgaand de conceptversie en na afsluiten de definitieve NOK met Categoriemanagement Logistiek.

UE 24. Klachtenmanagement

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de uitvoering van de verhuisdienst door het verhuisbedrijf.

Prioritering:
Om adequaat te kunnen reageren, wordt elke klacht geprioriteerd:

Rang	Omschrijving	Voorbeelden
Hoog	Kritieke impact	Schade aan waardevolle overheidsdocumenten/ materialen, ernstige vertraging bij essentiële verhuizing, juridische of veiligheidsrisico's
Middel	Beperkte impact	Vertraagde levering, lichte schade, communicatieproblemen
Laag	Geen of minimale impact	Kleinigheden die geen direct effect hebben op operatie of eigendommen

Registratie van klachten
Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister en bevat minimaal de volgende elementen:

- Beschrijving van het probleem of de klacht – helder en feitelijk;
- Rubricering in soort klacht – bijvoorbeeld: schade, vertraging, communicatie, naleving procedures;
- Datum van constatering – datum waarop de klacht is gemeld of waargenomen;
- Wijze waarop de klacht is ontstaan – bijv. tijdens transport, planning, inpakproces;
- Betrokken partijen – interne medewerkers, externe verhuizers, leveranciers;

f) Voorgenomen oplossing of acties – herstelmaatregelen, verantwoordelijke personen, termijn voor afhandeling.

Procedure registratie

1. Klacht wordt schriftelijk of digitaal gemeld bij de coördinator van het verhuisproces.
2. Coördinator verifieert de feiten en classificeert de klacht volgens rubricering en prioriteit.
3. Coördinator registreert de klacht in het klachtenregister met alle verplichte elementen en deelt dit met Categorie Logistiek.

Stappenplan afhandeling

1. Bevestiging ontvangst: binnen 2 werkdagen aan de melder.
2. Analyse van de klacht: oorzaak, betrokken partijen, omvang en risico's.
3. Bepalen voorgenomen oplossing: herstel, compensatie, procesaanpassing of advies.
4. Communicatie oplossing: melder informeren over maatregelen en termijn.
5. Uitvoering oplossing: verantwoordelijke voert acties uit; coördinator bewaakt voortgang.
6. Afronding en evaluatie: klacht wordt afgesloten in register met vermelding van resultaat, evaluatie en lessen voor procesverbetering.

Termijnen

- Hoog: binnen 2 werkdagen eerste reactie, oplossing binnen 5 werkdagen;
- Middel: binnen 5 werkdagen eerste reactie, oplossing binnen 10 werkdagen;
- Laag: binnen 10 werkdagen eerste reactie, oplossing binnen 20 werkdagen of bij volgende reguliere controle.

Elk kwartaal wordt een klachtenrapportage opgesteld door de klachtenmanager verhuisproces. De minimale inhoud van de rapportage omvat:

1. Overzicht van alle geregistreerde klachten;
 2. Rubricering en prioritering van klachten;
 3. Datum van constatering;
 4. Wijze waarop klachten zijn ontstaan;
 5. Betrokken partijen;
 6. Voorgenomen en uitgevoerde oplossingen;
 7. Eventuele trends, herhalende klachten of aandachtspunten voor procesverbetering.
- Klachten rapportage wordt elk kwartaal gedeeld met de Strategisch contractmanager
 - Opdrachtnemer wijst intern een klachtenmanager aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten. Deze klachtenmanager is tevens (specifiek) het aanspreekpunt voor klachten van de Deelnemende diensten

UE 26. Risico's en (de kans op) fouten worden door Opdrachtnemer proactief geminimaliseerd en beheerst. Als zich toch een risico of fout voordoet wordt deze afgehandeld, gerapporteerd en (intern) geëvalueerd met als doel het verbeteren van het dienstverleningsniveau en het voorkomen van herhaling. Opdrachtnemer houdt daarom een risicodossier bij waarin hij proactief risico's identificeert (inclusief kans, impact en daaruit voortvloeiende risicoscore), minimaliseert en beheersmaatregelen opneemt. Als zich toch een risico voordoet wordt deze in

overleg met de Deelnemende dienst en/of Categoriemanagement Logistiek afgehandeld, waarna de wijze van afhandeling en de tevredenheid van de contractmanager daarover worden gerapporteerd in het risicodossier.

2.1.1. h Opslag

UE 27. Opdrachtnemer dient te kunnen beschikken over voldoende geschikte opslagruimte in Nederland, geschikt voor de tijdelijke opslag van kantoorinventaris (met name meubilair) als gevolg van een in- of externe verhuizing.
De opslag moet beveiligd en klimaat gereguleerd zijn..

- Beveiligd houdt in dat er maatregelen zijn om schade tot een minimum te beperken in geval van weersinvloeden, brand en inbraak, geen vrije toegang voor onbevoegden. Daarnaast moet er ook een mogelijkheid zijn voor een afgesloten ruimte voor alleen de Deelnemende dienst, het afschermen van de (niet) verhuis gerelateerde zaken.
- Klimaat gereguleerd houdt in dat het mogelijk moet zijn de opgeslagen zaken op geschikt klimatologische condities langdurig te kunnen bewaren, zodanig dat de spullen in dezelfde conditie bewaard blijven als dat ze zijn binnen gebracht.

UE 28. De Opdrachtnemer dient binnen 24 uur na aanvraag van Deelnemende dienst minimaal 60 m3 opslagruimte beschikbaar te kunnen stellen.

UE 29. Het moet mogelijk zijn om spullen die in opslag zijn, als men dit voor 12 uur aangeeft, deze nog op dezelfde dag op locatie geleverd te krijgen. Na opvraag moet het mogelijk zijn deze goed te laten keuren door een daarvoor geautoriseerde persoon van de Deelnemende dienst ten einde uitlevering mogelijk te maken.

UE 30. Opdrachtnemer dient te beschikken over een digitaal opslagbeheersysteem.
In dit opslagbeheersysteem moet hetgeen is opgeslagen binnen twee werkdagen opgenomen zijn en inzichtelijk zijn voor de Deelnemende dienst.
Het moet daarbij digitaal, op één centrale plek, inzichtelijk zijn voor Deelnemende dienst en op een klantvriendelijke manier te gebruiken zijn.
In het systeem dient in ieder geval de volgende informatie over de opgeslagen inventaris beschikbaar te zijn:

- Een duidelijke foto;
- Een uniek registratienummer;
- Datum + locatie (magazijn + waar in magazijn) opslag;
- Opslaglocatie nader gespecificeerd: magazijn; zone, stelling, vaknummer;
- Omschrijving kleur;
- Omschrijving type meubel en soort;
- Omschrijving merken model;
- Omschrijving afmeting;
- De hoeveelheid voorraad; in stuks én m3 uitgedrukt;
- Herkomstlocatie (locatie waar de spullen zijn opgehaald) en eigendom;
- Eigenaar en opdrachtgever;
- Open veld voor overige aanvullingen;
- Status (bijv. opgeslagen, gereserveerd, uitgeleend, in reparatie, afgevoerd);
- Conditie en onderhoud (nieuw, gebruikt, licht beschadigd, afgeschreven);

- Opmerkingen over schade of slijtage;
- Onderhouds- of reparatiehistorie (indien van toepassing).

Daarnaast een goed overzicht van alle opgeslagen meubels in een helder en overzichtelijk overzicht weer te geven;

- Zoek- en filterfunctionaliteit;
- Exportmogelijkheden (bijv. Excel/PDF);
- Gebruikers- en autorisatiebeheer.

UE 31. De informatie in het opslagbeheersysteem dient alleen raadpleegbaar te zijn door medewerkers van de Deelnemende dienst die daarvoor geautoriseerd zijn door de Deelnemende dienst. Ook is er een logboek zodat binnen het systeem te zien is wie welke opdracht heeft gegeven tot bijv. uitleveren.

UE 32. Het opslagbeheersysteem moet de mogelijkheid bieden inventaris te zoeken in logische categorieën, met zo min mogelijk kliks, waarin de relevante gegevens verwerkt zijn en waarop in het systeem gezocht kan worden.

UE 33. Het opslagbeheersysteem moet de mogelijkheid bieden om individuele medewerkers van de Deelnemende dienst van autorisatie te voorzien.
Het moet voor de geautoriseerde medewerkers mogelijk zijn om de in het opslagsysteem weergegeven inventaris te reserveren of te bestellen. Het systeem kent verschillende statussen. De status van gereserveerde of bestelde inventaris dient direct in het opslagbeheersysteem te worden aangepast. Periodiek dient te worden gerapporteerd hoeveel zaken er op gereserveerd staan.

UE 34. Na afloop van de contractperiode draagt binnen 6 maanden de Opdrachtnemer de digitale inventarisatiegegevens over in een gangbaar document naar de Deelnemende dienst, bijvoorbeeld in Excel of Word.

UE 35. Bij verhuizingen van in opslag gegeven zaken na de contractperiode door een eventuele derde, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan deze derde.

UE 36. Opdrachten voor het weer uit opslag halen en verhuizen naar de gevraagde loslocatie dienen binnen 4 uren na inleggen van de opdracht en goedkeuring in het online bestel- en managementsysteem door Opdrachtnemer per e-mail bevestigd te worden aan de betreffende contactpersoon van de Deelnemende dienst.

De opdrachtverstrekking zal geautomatiseerd via het online bestel- en managementsysteem plaatsvinden. De contactpersoon van de Deelnemende dienst zal hierbij in ieder geval het volgende aangeven:

- Selectie van de gewenste roerende zaken;
- De contactpersoon;
- E-mail contactpersoon;

- Telefoonnummer contactpersoon;
- Betreffende roerende zaken en aantal zaken volgens registratienummer;
- Locatie waar roerend goed(eren) geplaatst dienen te worden;
- Gewenste uitvoeringsdatum.

UE 37. Na afloop van deze overeenkomst zorgt huidige Opdrachtnemer op basis van de huidige tarievenlijst van deze overeenkomst in overleg met de Opdrachtgever er voor dat zij binnen 3 maanden alle opslag naar de eventueel nieuwe Opdrachtnemer hebben verplaatst.

2.2 Specifieke eisen dienstverlening

2.2.1.a Personeel

UE 38. Opdrachtnemer dient te allen tijde instructies, betrekking hebbende op de werkvoorbereiding en uitvoering en de geldende veiligheidsvoorschriften en huisregels, op te volgen van de contactpersoon van de Deelnemende dienst.

UE 39. Uiterlijk twee werkdagen (vóór 12.00 uur) voor de uitvoeringsdatum van de verhuizing dient Opdrachtnemer, ten behoeve van het aanmelden bij de beveiliging, in het online bestel- en managementsysteem of per e-mail aangegeven te hebben welk personeel wordt ingezet. Indien dit via e-mail wordt gecommuniceerd, dan wordt dit later, zo spoedig mogelijk, als bijlage in het systeem gezet. Wanneer er een wijziging plaatsvindt in de in te zetten personeelssamenstelling wordt de contactpersoon van de Deelnemende dienst hierover onmiddellijk geïnformeerd. Over de gehele contractperiode dient de data op te halen te zijn door de Deelnemende diensten.

Indien er extra kilometers gereden dienen te worden vanwege bijvoorbeeld inzet personeel van een ander verhuisbedrijf binnen het samenwerkingsverband of geen beschikbaar (elektrisch) vervoer dan kunnen deze extra kosten zoals gereden reiskilometers niet worden meegerekend in de kilometervergoeding.

UE 40. Het in te zetten personeel is verplicht zich bij binnenkomst van de locatie bij de receptie te legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs, dit moet een paspoort zijn (bij enkele deelnemers is een Nederlands rijbewijs en/of Europese of Nederlandse identiteitskaart voldoende). Daarnaast dient ook het originele VOG in hardcopy te worden laten zien, behalve als voorafgaand anders is afgestemd. Legitimatie dient in ieder geval tijdig gedaan te zijn vóórdat met werkzaamheden kan worden begonnen.

UE 41. De werkzaamheden dienen te worden verricht in bedrijfskleding van Opdrachtnemer. Daarnaast dienen de medewerkers ook te beschikken over de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen van de Opdrachtnemer.

UE 42. Het in te zetten personeel dient zich te houden aan de geldende gedrags- en huisregels en veiligheidsvoorschriften van de Deelnemende diensten.

UE 43. Het in te zetten verhuispersoneel dient ervaring te hebben met het uitvoeren van (project)verhuizingen, in het bezit te zijn van relevante vakdiploma's en dient minimaal in het bezit te zijn van het basisdiploma veiligheid VCA.

Dit geldt niet voor medewerkers uit de social return doelgroep. Hiervoor geldt: Indien medewerkers uit de betreffende doelgroep worden ingezet dienen deze te allen tijde onder

toezicht en begeleiding te staan van de medewerkers van Opdrachtnemer die wel volledig voldoen aan de betreffende eisen.

UE 44. Opdrachtnemer kan verzoeken personeel te laten vervangen als daar aanleiding toe is.

2.2.1.b Personeel screening

UE 45. Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet voor de uitvoering van de overeenkomst dient te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze VOG mag bij aanvang van de feitelijke inzet niet ouder zijn dan 12 maanden en dient te zijn aangevraagd met ten minste de volgende algemene screeningsprofielen: 11, 12, 13, 37, 41 en 61, 63.

De geldigheid van een VOG bedraagt 2 jaar en kan worden ingezet bij andere Deelnemende diensten binnen deze overeenkomst, tenzij de procedure van een Deelnemende dienst anders bepaalt. Dit wordt afgestemd in de implementatieperiode.

De exacte vereisten en procedures met betrekking tot de VOG, geheimhoudingsverklaringen en eventuele aanvullende screenings worden voorafgaand aan de inzet afgestemd met de betreffende Deelnemende dienst en dienen door Opdrachtnemer te worden opgevolgd. Indien een Deelnemende dienst strengere eisen hanteert, prevaleren deze eisen en wordt de betreffende procedure gevolgd.

De VOG dient in beginsel als hardcopy te worden aangevraagd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Bij de aanvraag dienen alle vereiste screeningsprofielen te worden aangekruist.

Een VOG die is aangevraagd met dezelfde screeningsprofielen kan binnen de looptijd van deze overeenkomst ook worden ingezet bij andere Deelnemende diensten, tenzij een Deelnemende dienst voorafgaand expliciet aangeeft8 zoals Defensie dat dit niet is toegestaan.

Indien een wijziging of toevoeging plaatsvindt in het screeningsproces of in de vereiste screeningsprofielen vanuit Opdrachtgever of Opdrachtnemer, wordt de andere partij hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien een wijziging leidt tot de toevoeging van één of meerdere screeningsprofielen, dient voor de betreffende Deelnemende dienst(en) een nieuwe VOG te worden aangevraagd. De kosten hiervan komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Meer informatie over screeningsprofielen is te vinden op de website van Justis:
<https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag/vog-voor-werkgevers-en-organisaties/screeningsprofielen>.

UE 46. Het personeel mag pas worden ingezet wanneer de VOG ook daadwerkelijk minimaal twee (2) werkdagen voorafgaand is verkregen evenals de geheimhoudingsverklaring en/of resultaten van de screening(s). Originele VOG dient (niet gelamineerd) in bezit te zijn van de Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden.

Geheimhoudingsverklaringen, en/of eventuele resultaten van de screening(s), dienen beschikbaar te worden gesteld voor de Deelnemende dienst (AVG proof).

Deelnemende dienst kan hier specifiek om vragen. Door middel van een steekproef door Categoriemanagement Logistiek kan dit ook gecontroleerd worden. Bij vermoeden van

ontbreken van bovenstaand genoemde documenten dient de opdrachtnemer volledige medewerking te verlenen.

UE 47. Integriteit bevorderende maatregelen:
De opdrachtnemer dient integriteit bevorderende maatregelen te treffen ten aanzien van het personeel (en indien van toepassing Combinanten en/of Onderaannemers) die de betrouwbaarheid en integriteit waarborgen. De Opdrachtnemer controleert minimaal voordat een medewerker wordt ingezet in het waarschuwingsregister Logistieke Sector (WLS) <https://stichtingwls.nl/> of de betreffende persoon hierin is opgenomen. Indien blijkt dat de betreffende persoon in de WLS is geregistreerd, wordt de persoon niet ingezet voor de uitvoering van deze Opdracht.

Op verzoek van de deelnemende dienst, Politie dient de Opdrachtnemer aan te tonen welke integriteit bevorderende maatregelen getroffen zijn ten aanzien van het Personeel.

UE 48. De getekende geheimhoudingsverklaring dient twee werkdagen (vóór 12.00 uur) voor de uitvoeringsdatum van de werkzaamheden in een AVG compliant dossier te zijn opgenomen. Opdrachtnemer dient ook de verklaringen van onderaannemers en derden op te slaan. Opdrachtnemer is verplicht deze verklaring op verzoek van de Opdrachtgever binnen drie werkdagen na aanvraag te verstrekken.

UE 49. Uiterlijk twee werkdagen (vóór 12.00 uur) voor de uitvoeringsdatum dient Opdrachtnemer, ten behoeve van het aanmelden bij de beveiliging, de VOG gegevens van de in te zetten personeelsleden AVG compliant in het online bestel- en managementsysteem te plaatsen. Indien een opdracht wordt uitgevoerd bij een van de Deelnemende diensten waar strengere eisen worden gesteld, dan wordt deze procedure gevolgd.

UE 50. In enkele gevallen heeft de Deelnemende dienst aanvullende (screening)eisen. Dit kan zowel een verklaring van geen bezwaar (VGB), een aanvullend screeningsprofiel(en) zijn als andere screeningseisen. De Opdrachtnemer verleent volledige medewerking in dit proces.

UE 51. Kosten verbonden aan VOG komen voor rekening van de Opdrachtnemer en kosten VGB komen voor rekening voor de Opdrachtgever.

UE 52. Kosten van eventuele overige screening, verbonden aan uitzonderingsgevallen buiten VOG en VGB, kunnen na afstemming worden doorbelast aan de deelnemende dienst.

2.2.1.c Personeel (specifiek voor perceel 1)

UE 53. Voor de Tweede Kamer geldt dat aanmelding van in te zetten personeel via het aanmeldsysteem VCRS dient te geschieden. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor na definitieve gunning de inloggegevens. Bij de aanmelding dient direct een geldige VOG bijgevoegd te worden.

2.2.1.d Personeel (specifiek voor perceel 2)

- UE 54. Voor specifieke locaties geldt dat bovenop de screening van het personeel ook de onderneming(en) die daadwerkelijk de werkzaamheden uitvoeren ABRO-gecertificeerd dienen te zijn.
- Indien dit vereist is, dan wordt dit een half jaar voorafgaand door de Deelnemende dienst aan de uitvoering van de nadere opdracht vermeld. Tijdens de implementatie periode worden hier nadere afspraken over gemaakt.
- UE 55. Voor specifieke organisaties waaronder Ministerie van Defensie, kan er in bepaalde situaties gelden dat er wanneer er sprake is van dreiging, zij omhoog gaan in Alert State. Hierdoor kunnen er aanvullende en daarmee andere eisen gaan gelden.

2.2.2 Verhuismaterialen

- UE 56. De in te zetten verhuismaterialen worden in overleg met de Deelnemende dienst bepaald.
- Bij alle verhuizingen dient Opdrachtnemer uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang van de verhuizing of eerder, indien de contactpersoon van de Deelnemende dienst hierom verzoekt, de voor de verhuizing benodigde verhuismaterialen te hebben afgeleverd. De materialen inclusief hoeveelheden worden volledig genoteerd en gecontroleerd. Dit wordt vervolgens geregistreerd in het verhuisportaal.
- UE 57. Opdrachtnemer dient alle verhuismaterialen op etageniveau, eventueel onder toezicht en/of begeleiding te verspreiden.
- UE 58. Indien blijkt dat er een tekort aan verhuismaterialen is, zal Opdrachtnemer de extra benodigde verhuismaterialen dezelfde werkdag, doch uiterlijk de volgende (werk)dag afleveren; in overleg met Deelnemende dienst wanneer deze opvolgende dag in het weekend valt. Ook dit wordt genoteerd, gecontroleerd en vervolgens in het verhuisportaal geregistreerd. De kilometers die worden gemaakt t.b.v. de aan te vullen verhuismaterialen kunnen niet separaat worden gedeclareerd.
- UE 59. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het verwijderen en op milieuvriendelijke wijze afvoeren van (verhuis)materiaal en het door het Opdrachtnemer gemaakte afval.
- Opdrachtnemer dient indien Opdrachtgever hier om vraagt zorg te dragen voor het verwijderen en op milieuvriendelijke wijze afvoeren van het overtollig niet meer in te zetten meubilair.
- In een controle en registratiestructuur vanuit de Opdrachtnemer kan de Deelnemende dienst de afvoer van recyclebare materialen systematisch volgen.
- UE 60. Alle ingezette verhuismaterialen zijn geschikt voor de betreffende ondergrond ter voorkoming van beschadiging. Aanvullende maatregelen wanneer er specifieke risico's bekend zijn, worden zoveel mogelijk meegenomen tijdens de fysieke schouw.
- UE 61. De verhuismaterialen zijn hanteerbaar voor de medewerkers van de Deelnemende dienst.

UE 62. Opdrachtnemer voldoet aan de geldende ARBO-wetgeving en beschikt over een actueel RI&E met Plan van Aanpak voor verhuiswerkzaamheden. Opdrachtnemer draagt zorg voor deskundig personeel, veilige arbeidsmiddelen, passende PBM's en adequate instructies. Incidenten worden geregistreerd en op verzoek gemeld aan Opdrachtgever. Deze verplichtingen gelden tevens voor onderaannemers.

UE 63. Verhuis- en verpakkingsmaterialen en schadeafhandeling

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het meebrengen, gebruiken en tijdig afvoeren van alle door hem ingezette verhuis- en verpakkingsmaterialen tijdens de uitvoering van de verhuizing in de panden van Opdrachtgever.

Indien de verhuizing op één dag plaatsvindt, worden alle ingezette verhuis- en verpakkingsmaterialen op dezelfde dag door Opdrachtnemer verwijderd. Indien de verhuizing over meerdere dagen wordt uitgevoerd, worden deze materialen uiterlijk aan het einde van de laatste verhuisdag afgevoerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Indien Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever verhuis- en/of verpakkingsmaterialen voorafgaand aan de verhuizing plaatst (bijvoorbeeld rolcontainers, hondjes of ander materieel), of indien Opdrachtgever verzoekt materialen na afloop van de verhuizing tijdelijk te laten staan, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat deze materialen op het overeengekomen moment duidelijk en centraal beschikbaar worden gesteld, zodat Opdrachtnemer deze zonder belemmeringen kan ophalen.

Uiterlijk binnen 30 werkdagen na afronding van de verhuizing worden eventueel resterende verhuis- en verpakkingsmaterialen door Opdrachtnemer opgehaald, tenzij anders overeengekomen en daarmee schriftelijk is vastgesteld en in het verhuisportaal is opgenomen.

Eventuele schade aan gebouwen, inventaris of eigendommen van Opdrachtgever die tijdens de uitvoering van de verhuizing ontstaat, dient door Opdrachtnemer op dezelfde dag te worden gemeld bij de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever. Partijen stellen voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst een helder meld- en afhandelingsproces vast voor schade, waarin onder meer vastlegging, opvolging en aansprakelijkheid zijn geregeld.

UE 64. De Deelnemende dienst draagt zorg voor de verzameling van de lege verhuismaterialen op een afgesproken punt per etage of afgesproken verzamelplaats. Verhuismaterialen (exclusief verhuisdozen) moeten tevens getraceerd kunnen worden (bijvoorbeeld voorzien zijn van een RFID-tag). Dit moet voor zowel Opdrachtnemer als Deelnemende dienst helder zijn en vooraf zijn afgestemd.

2.2.3 Uitvoeringseisen kwaliteit bestel- en management systeem

UE 65. In het geval dat het bestel- en managementsysteem om welke reden dan ook niet of niet geheel beschikbaar is, dient Opdrachtnemer dit onmiddellijk aan de Deelnemende diensten uit het betreffende perceel of percelen en Categoriemanagement Logistiek te melden. Opdrachtnemer zal er in dit geval alles aan doen om de bestel- en managementsysteem zo snel mogelijk weer in de lucht te krijgen. Er dient dan voor deze tijdelijke periode per mail besteld te kunnen worden. Het bestelportaal mag nooit langer dan één werkdag uit de lucht zijn.

UE 66. Vanwege functiescheiding moet het binnen het bestel- en managementsysteem van Opdrachtnemer mogelijk zijn om gebruikers verschillende rollen toe te wijzen. Het betreft ten

	minste de rol van bestelgemachtigde en de rol van beheerder. Daarnaast moet het mogelijk zijn om meerdere rollen aan één gebruiker toe te kennen. Er dient ook achtereenvolgens te zijn ingeregeld voor elke rol. De Deelnemende dienst kan naar eigen inzicht de specifieke onderdelen van haar bestel- en managementsysteem inrichten; zoals het regelen van autorisaties, het opgeven van favorieten en het toekennen van rollen.
UE 67.	De functionaliteiten van het portaal is primair het aanvragen van verhuizingen via een overzichtelijke manier en inzichtelijkheid in de huidige up-to-date verhuismogelijkheden. Daarnaast dient het inzichtelijk en mogelijk te zijn verhuisritten zoveel mogelijk te combineren met andere verhuizingen binnen Deelnemende diensten van dit contract. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zelf tijdig en correct invoeren van de tarieven in het verhuisportaal. Tevens is het van belang dat er overzichtelijke rapportages kunnen worden uitgedraaid en gebruiksvriendelijk is met zo min mogelijk (onnodige) handelingen.
UE 68.	Enkel de gecontracteerde diensten dienen zichtbaar te zijn in het bestel- en managementsysteem.
UE 69.	Opdrachtnemer dient uiterlijk één maand voor een nieuwe release van haar bestelomgeving Categoriemanagement Logistiek te informeren over de wijzigingen, wanneer deze wijzigingen worden geïmplementeerd en wat de impact hiervan is.
UE 70.	Het bestel- en managementsysteem van Opdrachtnemer is voor iedere Deelnemende dienst zeven dagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar wordt verstaan dat een gebruiker het systeem kan gebruiken om aanvraag te doen en de status te controleren. Uitval dient zoveel mogelijk beperkt te worden, met name tussen 07:00 uur en 20:30 uur. Onderhoudswerkzaamheden dienen zoveel mogelijk buiten deze tijdstippen plaats te vinden.
UE 71.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een alternatieve aanvraagprocedure voor die gevallen waarin het bestel- en managementsysteem door voorziene of onvoorziene omstandigheden gedurende meer dan één uur niet beschikbaar is tussen 07:00 uur en 20:30 uur. De bestellingen die via deze alternatieve procedure verlopen moeten in de database en de rapportages die in deze specificatie van de Opdracht zijn gevraagd worden opgenomen. Aanvullingen op de alternatieve procedure behoren tot de mogelijkheden en zijn onderwerp van gesprek tijdens de implementatieperiode. De procedure hiervan wordt door opdrachtgever

2.3 Implementatie dienstverlening

GE 72	Inschrijver maakt ten behoeve van de invoering van de overeenkomst een implementatieplan en voegt deze bij zijn inschrijving. In het concept implementatieplan dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de overeenkomst, conform de eisen en doelstellingen van deze aanbesteding, gaat plaatsvinden en bevat minimaal de volgende elementen: • Beschrijving methode van aanpak. Hierbij dient aandacht te worden gegeven aan hoe de dienstverlening wordt verzorgd. • Scope van activiteiten en resultaten welke deels ook volgen uit de eisen in dit document. • Projectorganisatiestructuur; organogram inclusief taken en verantwoordelijkheden van de projectteamleden van opdrachtnemer. • Projectplanning inclusief mijlpalen en actiepunten.
-------	--

- Benodigde middelen inclusief capaciteit en informatie (zowel van Opdrachtnemer, categoriemanagement Logistiek als deelnemende dienst).
- Communicatiestructuur: communicatie tussen projectorganisatie en de Implementatiecoördinator van Categoriemanagement Logistiek, en de implementatieverantwoordelijken van de deelnemende diensten.

Dit plan wordt na gunning in nader overleg met de contractmanager van categoriemanagement Logistiek verder uitgewerkt tot een definitief plan.

GE 73. Opdrachtnemer stelt voor het implementeren van de overeenkomst een vaste implementatiemanager met beslissingsbevoegdheid aan die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan. Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor continuïteit en adequate achtervanger mocht de implementatiemanager uitvallen.

GE 74. Eventuele kosten die voor Opdrachtnemer verbonden zijn aan de implementatieperiode worden gedragen door de Opdrachtnemer.

GE 75. Opdrachtnemer stelt uiterlijk twee weken voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst in afstemming met Categoriemanagement Logistiek een digitale werkinstructie op, met daarin minimaal:

- het tarievenoverzicht;
- aanbestedingswijze
- de klantnummers en inloggegevens van de Categorie Logistiek en aan de deelnemende diensten
- een omschrijving van de werkzaamheden;
- procesbeschrijving van het verhuisportaal voor zowel Categorie management als de deelnemende diensten.
- alle relevante contactgegevens (inclusief helpdesk en klachtenprocedure).

Deze opsomming is niet limitatief en mede afhankelijk van het implementatieplan. Bij alle communicatie dient te worden aangesloten bij het niveau en behoefte van de verschillende doelgroepen en dient herkenbare terminologie te worden gehanteerd.

Beide procesbeschrijvingen en de werkinstructie worden in concept aangeboden aan Categoriemanagement Logistiek. Feedback van Categoriemanagement Logistiek wordt binnen uiterlijk één week verwerkt, waarna een definitieve versie wordt verstrekt door Opdrachtnemer.

UE 76 Opdrachtnemer garandeert dat zijn elektronische bestelomgeving overeenkomstig de vereiste functionaliteiten uiterlijk bij de start van de Raamovereenkomst gereed zal zijn voor gebruik door de Deelnemende diensten.

Indien deze bestelomgeving nog niet in gebruik is bij de Deelnemende diensten, overlegt Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode een overzicht waaruit blijkt welke acties wanneer moeten plaatsvinden voor realisatie. De nieuwe bestelomgeving dient uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gereed te zijn om te testen. Een omschrijving van deze testperiode is onderdeel van het genoemde overzicht.

Indien de bestelomgeving reeds in gebruik is bij Deelnemende diensten en hier geen wijzigingen op worden doorgevoerd, kan Opdrachtnemer dit aangeven in het implementatieplan en is verder geen beschrijving nodig bij inschrijving.

UE 77. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende kennis en informatie bij de deelnemende diensten over het verhuisportaal, zodat deze gebruikers in staat zijn de bestelomgeving te bedienen en een bestelling te plaatsen.

UE 78. Opdrachtnemer zorgt voor de implementatie van een aansluiting op de inkoopssystemen van de Deelnemende diensten (o.a. DigilInkoop, Leonardo etc.) na de gunning. Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces via één van de door de Deelnemende dienst voorgeschreven wijzen van aansluiten.

3. Kwaliteit dienstverlening

3.1 Communicatie

UE 79. Categoriemanagement Logistiek acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat.

Opdrachtnemer dient één algemeen vaste contactpersoon als aanspreekpunt voor Categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende diensten te leveren. Opdrachtnemer garandeert dat indien deze vaste contactpersoon wordt vervangen, dit wordt gedaan door een gelijkwaardige vervanger die over vergelijkbare ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Raamovereenkomst.

Indien Categoriemanagement Logistiek hierom verzoekt dient Opdrachtnemer deze contactpersoon te laten vervangen door een gelijkwaardige vervanger. Indien een dergelijk verzoek wordt gedaan, wordt dit gemotiveerd.

UE 80. Alle correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in het kader van de overlegstructuren dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.

UE 81. Uiterlijk vijf (5) werkdagen voor een overleg worden in afstemming met de Opdrachtgever de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien (10) werkdagen (nadat een overleg heeft plaatsgevonden) de verslaglegging is gedeeld met Categoriemanagement Logistiek en met Deelnemende diensten indien er verslaglegging of afspraken zijn vastgesteld. Na inhoudelijke afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag.

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon opdrachtnemer	Contactpersoon opdrachtgever
Operationeel niveau	Nader af te stemmen	Op afroep	Account manager	Contactpersoon deelnemende dienst

Tactisch / operationeel niveau	• Going concern	Maandelijks – 4x per jaar	Account manager	Contractmanager Deelnemende dienst (+ bij uitzondering Categoriemanagement Logistiek)
Tactisch / Strategisch niveau	• Omzet en prestaties opdrachtnemer • Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening • Management informatie • KPI rapportages • Risico's • Ontwikkelingen opdrachtnemer en opdrachtgever	4 x per jaar	Account manager Met klachtenmanager	Contractmanager en/of categoriemanager Categoriemanagement Logistiek
Strategisch niveau	• Strategisch management informatie • Klanttevredenheid • Duurzaamheid (incl. Social Return) • Diversiteit en Inclusie • Management informatie op hoofdlijnen • Innovatie en strategische ontwikkelingen	2 x per jaar	Directielid met accountmanager	Categoriemanager Categoriemanagement Logistiek

3.2

Vragen en klachten

UE 82. Opdrachtnemer zal de strategisch contractmanager van Categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten onmiddellijk informeren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed kunnen zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Indien er naar mening van de Opdrachtgever aanleiding bestaat om vaker een overleg op operationeel, tactisch of strategisch niveau te laten plaatsvinden, dient de Opdrachtnemer daar kosteloos aan mee te werken. Daarbij valt te denken aan verstoringen in de dienstverlening, calamiteiten, escalaties, etc..

UE 83. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan verzoeken van Categoriemanagement Logistiek ten behoeve van diverse communicatie uitingen. Bijvoorbeeld input voor de website, kennisplatform en/of nieuwsbrief.

UE 84. Opdrachtnemer benoemt naast de algemeen contactpersoon/ aanspreekpunt de volgende vaste contactpersonen:

- een “accountmanager” die het contact onderhoudt met Categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende diensten, die bevoegd is om bindende afspraken te maken en die betrokken is bij de implementatieperiode;
- een “implementatiemanager” met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan;
- een “klachtenmanager” die verantwoordelijk is voor het oplossen van klachten.

Voor alle bovenstaande contactpersonen benoemt Opdrachtnemer tevens een tweede contactpersoon of meerdere contactpersonen die de taken van de eerste contactpersoon overneemt in het geval van ziekte, verlof of drukte.

UE 85. Vanuit het online bestel- en managementsysteem is managementinformatie beschikbaar voor de Categorie logistiek en de Deelnemende dienst, mede ten behoeve van trendsignalering en een aantoonbaar continue verbeterproces. Het proces van klachtafhandeling maakt deel uit van de vastgestelde KPI's en zal gedurende de contractperiode worden gemeten en besproken met Opdrachtnemer.

UE 86. Opdrachtnemer registreert en bevestigt ontvangen klachten per ommegaande. Alle gemelde klachten worden binnen één werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk inhoudelijk teruggekoppeld aan de melder van een Deelnemende dienst.

- Onder inhoudelijke terugkoppeling wordt een klacht-specifiek antwoord verstaan.
- Opdrachtnemer spant zich in de volledige afhandeling van klachten af te ronden binnen 5 werkdagen na eerste ontvangst van de klacht.

UE 87. Klachten waar de klachtenmanager van Opdrachtnemer en vertegenwoordiger van Deelnemende dienst na goed overleg niet gezamenlijk uit komen, bereiken het escalatieniveau. Klachten die dit niveau hebben bereikt worden inhoudelijk besproken met Strategisch contractmanager van Categoriemanagement Logistiek.

UE 88. Claims

Definitie van een claim: Een claim is iedere schriftelijke of digitale melding van een tekortkoming of afwijking in de uitvoering van de overeenkomst door de Opdrachtnemer, waarbij de melder een herstel, vergoeding of corrigerende maatregel verwacht, ongeacht de waarde van de schade. Dit omvat onder meer beschadiging van goederen, vertraging, onvolledige levering of andere tekortkomingen in dienstverlening.

Claims protocol: Het proces van de Opdrachtnemer is erop gericht het aantal claims tot het uiterste minimum te reduceren.

Binnen 30 werkdagen na gunning stelt de Opdrachtnemer een klachtenprotocol, op waarin wordt beschreven:

- a) het mechanisme voor het indienen van claims;
- b) het proces van beoordeling en afhandeling van claims;
- c) de verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen.

Het Claimsprotocol wordt verstrekt aan Categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring en maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Registratie en afhandeling: Elke claim, ongeacht de waarde, wordt in het online bestel- en managementsysteem geregistreerd en binnen 30 werkdagen afgehandeld.

Claims met een waarde van meer dan €500 vereisen daarnaast een claimbehandelplan, inclusief analyse van oorzaak, betrokken partijen en voorgenomen herstelmaatregelen.

Managementinformatie en monitoring:

Het online bestel- en managementsysteem biedt managementinformatie waarmee Categoriemanagement Logistiek kan beoordelen:

- a) de wijze van afhandeling van individuele claims;
- b) trendsignalering en herhalende klachten;
- c) het aantoonbare continue verbeterproces van de Opdrachtnemer.

Op basis van deze rapportages kunnen verbetermaatregelen en procesaanpassingen worden geïmplementeerd.

UE 89. De Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door Categorie Logistiek geïnitieerde klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de Deelnemende diensten. De te stellen vragen worden afgestemd tussen Opdrachtnemer en de Categorie Logistiek. De uitkomsten worden door de Categorie Logistiek gedeeld met Opdrachtnemer.

UE 90. Bij grote incidenten of calamiteiten (naar inzicht van de deelnemende dienst) stelt Opdrachtnemer op verzoek van een Deelnemende dienst een specifieke casemanager aan. De Deelnemende dienst dient dit verzoek met een korte toelichting in bij de accountmanager van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wijst vervolgens binnen een paar uur (z.s.m. en binnen maximaal vier uur) de casemanager (niet zijnde de accountmanager) aan, welke direct contact legt met de betreffende Deelnemende dienst.

Het betreft hier met name incidenten waarover moet worden gerapporteerd aan bestuur en/of politiek en/of die aandacht in de pers krijgen. Opdrachtnemer dient zodra een incident of calamiteit bij haar bekend is, direct contact op te nemen met de contactpersoon van de betreffende deelnemende dienst en of opdrachtgever. Met de deelnemende diensten worden specifieke afspraken gemaakt over melding van incidenten die tijdens niet-werkdagen bekend worden. Elk incident wordt geëvalueerd.

UE 91. Opdrachtnemer rapporteert Categorie Logistiek onmiddellijk zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst.

UE 92. Calamiteiten en incidenten protocol
Opdrachtnemer stelt een conceptprotocol op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij grote calamiteiten en incidenten (met politieke- of media-aandacht). Inschrijver voegt dit bij inschrijving toe. Een definitief protocol wordt tijdens de implementatie in overleg met Categorie Logistiek vastgesteld, waarna dit tijdens implementatie door opdrachtnemer onder de aandacht van de deelnemende diensten wordt gebracht.

UE 93. Opdrachtnemer neemt in tijden van oplopende spanningen en bij calamiteiten onverwijld deel aan overleg op leidinggevend en/of managementniveau op die momenten dat dit door Opdrachtgever nodig wordt geacht. Opdrachtnemer is tevens verplicht deel te nemen aan overleg anders dan hierboven omschreven indien dit nodig wordt geacht door Opdrachtgever.

3.3 (Informatie)beveiliging kaders

UE 94. Vertrouwelijke gegevens en integriteit
De Deelnemende diensten verwerken onder andere fiscale, financiële en persoonsgevoelige gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van alle betrokken partijen een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt. Ingeval er sprake is van elektronisch dataverkeer tussen enerzijds Opdrachtgever en Deelnemende dienst en anderzijds Opdrachtnemer geldt voor Opdrachtnemer een verplichting in het kader van de informatiebeveiliging, zoals uitgewerkt in ISO27001.

Welke gegevens & hoe lang bewaren?

1. Offertes en klantgegevens (naam, adres, contact)
 - Tot einde contractduur plus 2 jaar voor nazorg, klachten of garantie
 2. Facturen en financiële administratie: 7 jaar (wettelijke fiscale bewaarplicht)
 3. Contracten / opdrachtbevestigingen: 5 jaar (aansprakelijkheid en mogelijke geschillen)
 4. E-mails en correspondentie: Zolang nodig voor uitvoering, daarna selectief bewaren, max. 2 jaar
- Na bovengenoemde periode dient dit vernietigd te worden.

UE 95. Meldplicht datalekken
Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving op het gebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en meer in het bijzonder aan de wetgeving met betrekking tot de meldplicht Datalekken. De Opdrachtnemer rapporteert binnen 24 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens aan de betreffende Deelnemende dienst en Categoriemanagement Logistiek. Bijvoorbeeld als er sprake is van toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie, zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Deze worden in een rapportage opgenomen en gestuurd aan Categoriemanagement Logistiek.

NB. conform wetgeving dient door de Deelnemende dienst (niet door de Opdrachtnemer) binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Nieuwe eisen BIO 2 + Concept ABRO

GE 96.	Normenkader informatiebeveiliging De inschrijver voldoet aantoonbaar aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2), gebaseerd op NEN-EN-ISO/IEC 27001 en 27002, voor zover van toepassing op de verhuisdienstverlening. Bewijs: – Beleid informatiebeveiliging – Verklaring van conformiteit BIO 2 of ISO 27001-certificaat
UE 96.	Informatie en gegevens Vertrouwelijkheid informatie: De inschrijver behandelt alle informatie die wordt verkregen tijdens de uitvoering van de opdracht als vertrouwelijk en gebruikt deze uitsluitend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Dataminimalisatie: De inschrijver verwerkt en bewaart uitsluitend informatie die strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de verhuisdienstverlening. Opslag en vernietiging: De inschrijver zorgt voor veilige opslag van (digitale en fysieke) informatie en vernietigt deze aantoonbaar zodra de bewaartermijn is verstreken of de opdracht is afgerond. Risicoanalyse: De inschrijver voert voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst een risicoanalyse uit op informatiebeveiliging en actualiseert deze minimaal eens per contractjaar. Beveiliging – De inschrijver beschikt over een vastgelegd incidentmanagementproces inclusief evaluatie en structurele verbetermaatregelen. – Alle medewerkers die worden ingezet voor de opdracht zijn aantoonbaar geïnstrueerd over: vertrouwelijkheid, omgang met overheidsinformatie, informatiebeveiliging en privacy. – Medewerkers hebben uitsluitend toegang tot locaties, informatie en middelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden. – Geheimhouding: De inschrijver borgt dat alle ingezette medewerkers een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend. Fysieke beveiliging (verhuisproces) – Beveiliging tijdens transport De inschrijver treft maatregelen om verlies, diefstal of inzage van te verhuizen goederen en documenten tijdens transport te voorkomen.

Toegang tot rijkslocaties

- De inschrijver volgt alle geldende toegangs- en veiligheidsprocedures van de betreffende rijkslocaties.

- Digitale ondersteuning -Beveiliging ondersteunende systemen

Indien digitale systemen worden gebruikt (bijv. planning, orderverwerking), zijn deze adequaat beveiligd conform BIO 2.

- Cloudgebruik

Indien cloudoplossingen worden ingezet, zijn deze ingericht conform rijksbeleid voor cloudgebruik en informatiebeveiliging.

- Audit en toezicht

De opdrachtgever heeft het recht om audits of controles uit te voeren op de naleving van de beveiligingseisen. De inschrijver verleent volledige medewerking.

4. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

De Categoriemanagement Logistiek heeft ambitie op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI). Dit is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

4.1. Milieu

Onderstaande eisen gelden zowel voor eigen voertuigen alsmede de voertuigen van onderaannemers, hulppersonen en derden welke worden ingezet ten behoeve van deze opdracht. Over elke eis opgenomen in dit onderdeel dient te worden gerapporteerd aan Categoriemanagement Logistiek tijdens de kwartaal overleggen.

GE 97. De opdrachtnemer beschikt over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

1. Milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie.

Concrete maatregelen die de inschrijver heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen.

2. Hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten.
3. Hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten.

4. Dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.

De opdrachtnemer beschikt over een ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat.

Verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
Of gelijkwaardig.

UE 98. Opdrachtnemer dient te werken met circulair verpakkings-, emballage-, en verhuismaterialen die voldoen aan de (lokale) vigerende milieu- en duurzaamheidseisen. Van alle producten dient jaarlijks een update van de duurzaamheid van de materialen lijst te worden gedeeld. Dit houdt in dat Opdrachtnemer zorg draagt voor het hergebruiken van grondstoffen van verpakkings-, emballage-, en verhuismaterialen die voortkomen uit de dienstverlening en proactief zoekt naar duurzame oplossingen. De materialen dienen gecertificeerd te zijn met minimaal één (of meerdere van de 300 keurmerken van Milieucentraal ([Verpakking en afval](https://www.keurmerkenwijzer.nl/alle-keurmerken/verpakking-en-afval) | [Keurmerkenwijzer Milieu Centraal](https://www.keurmerkenwijzer.nl/alle-keurmerken/verpakking-en-afval)) : <https://www.keurmerkenwijzer.nl/alle-keurmerken/verpakking-en-afval>

UE 99. Opdrachtnemer gebruikt plasticvrije plakband en doet aan Zero Waste van de gebruikte materialen

UE 100. Opdrachtnemer doet, waar mogelijk, aan refurbishment van gebruikt materiaal en materieel en zal zoveel mogelijk daarop inzetten.

Luchtkwaliteit

UE 101. Filter- en onderhoudsplicht:
Alle ingezette voertuigen zijn aantoonbaar voorzien van de juiste emissiebeperkende technologie (bijv. roetfilters) en worden conform fabrieksspecificaties onderhouden.

4.2. Klimaat

UE 102. Opdrachtnemer beschikt over een Eurovergunning
Indien er voor het uitvoeren van de opdracht gebruik wordt gemaakt van goederenvervoer over de weg, dan beschikt de inschrijver over een Eurovergunning (in Nederland ook wel NIWO vergunning genoemd), zoals is voorgeschreven in Verordening (EG) nr. 1071/2009.

UE 103. 75% van de voertuigen voldoen ten minste aan emissieklasse 6
Minimaal 75% van de bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6 en het resterende deel voldoet ten minste aan emissieklasse 5.
Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan emissieklasse 6.
Als bewijs dient de opdrachtnemer een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers).

Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan te leveren bij Categoriemanagement Logistiek.

UE 104. Minimaal 15% zware voertuigen met alternatieve brandstoffen/aandrijving

Minimaal 15% van de in te zetten zware voertuigen (HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), categorieën N2, N3) ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (dit is inclusief de voertuigen die eventuele onderaannemers inzetten), bestaat uit voertuigen met alternatieve brandstoffen/aandrijving.

Zware voertuigen (N2, N3) zijn voertuigen boven de 3,5 ton. Zware wegvoertuigen hebben alternatieve brandstoffen/aandrijving als deze rijden op alternatieve brandstoffen, zoals: elektriciteit, waterstof, biobrandstoffen, synthetische en paraffinehoudende brandstoffen. Bij de inzet van vloeibare biobrandstoffen (of synthetisch) moet worden vastgelegd dat deze brandstoffen daadwerkelijk worden ingezet. Ook moet het om 90%-toepassingen gaan en niet om blends met fossiele brandstoffen. Gebruik van additieven, zoals bij ED95 (95% ethanol + functionele additieven), mag wel.

Mogelijke bewijsmiddelen:

Specificaties omtrent de in te zetten zware voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers). Een orderbevestiging van een nieuw aangeschaft, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook.

Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet (waarbij de aanname wordt gemaakt als 15% van het wagenpark HDV aan de eis voldoet, dat het dan aannemelijk is dat voor de betreffende opdracht ook 15% aan de eis voldoet).

Of gelijkwaardig.

UE 105. Minimaal 38,5% lage emissie lichte voertuigen

Minimaal 38,5% van de in te zetten lichte voertuigen (LDV (light duty vehicle, <3.500 kg), categorieën M1, N1) ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (dit is inclusief de voertuigen die eventuele onderaannemers inzetten), bestaat uit voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO₂/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden.

De opdrachtnemer toont de specificaties omtrent het in te zetten wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan. Een orderbevestiging van een nieuw aangeschaft, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook.

UE 106. Minimaal 38,5% zero-emissie lichte voertuigen

Minimaal 38,5% van de in te zetten lichte voertuigen (M1, N1) ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (dit is inclusief de voertuigen die eventuele onderaannemers inzetten), bestaat uit zero-emissievoertuigen.

Op de site <https://www.transportpolicy.net/standard/eu-vehicle-definitions/> is de indeling van voertuigcategorieën te vinden.

Dit criterium heeft betrekking op lichte voertuigen (<3.500 kg).

De opdrachtnemer toont de Specificaties omtrent het in te zetten wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan. Een orderbevestiging van een nieuw aangeschaft, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook.

UE 107. De opdrachtnemer levert periodiek, namelijk éénmaal per half jaar (in januari en juli), een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen inclusief kenteken per rit, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen:

- schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO₂/km en maximaal 80% van de RDE-limietwaarden);
- zero-emissievoertuigen.

Er kan ook aan deze eis worden voldaan indien wordt aangetoond dat het gehele wagenpark ten behoeve van verhuisdiensten, inclusief dat van eventuele onderaannemers, voldoet aan de emissie-eisen.

UE 108. Alle chauffeurs beschikken bij aanvang van hun inzet over een certificaat van deelname aan de training 'Het Nieuwe Rijden' of een aantoonbaar gelijkwaardige training gericht op zuinig rijgedrag.

Onder een gelijkwaardige training wordt verstaan: een erkende training met ten minste vier (4) uur instructie, gericht op zuinig en anticiperend rijgedrag, met een meetbare praktijkcomponent. Deze verplichting geldt uitsluitend voor het rijdende personeel, waaronder wordt verstaan: chauffeurs die feitelijk voertuigen besturen voor de uitvoering van de Opdracht.

De verplichting geldt voor zowel eigen personeel als personeel van onderaannemers, hulppersonen en overige derden.

Indien een nieuwe chauffeur wordt ingezet — een chauffeur die nog niet eerder, of langer dan zes (6) maanden geleden namens opdrachtnemer of diens onderaannemers is ingezet op de Opdracht — en deze bij aanvang nog niet beschikt over het vereiste certificaat, dan dient hij binnen twee (2) maanden na de start van zijn inzet alsnog aantoonbaar aan deze verplichting te voldoen.

De Opdrachtnemer dient jaarlijks, en daarnaast op verzoek van de Opdrachtgever, een actueel overzicht te overleggen van de certificaten van alle ingezette chauffeurs, inclusief de data van afronding. Indien een chauffeur niet beschikt over een geldig certificaat, kan de opdrachtgever passende maatregelen treffen, waaronder het verzoek om de betreffende chauffeur te vervangen.

UE 109. Indien de banden van voertuigen die ingezet worden ten behoeve van uitvoering van de opdracht vervangen worden, worden deze vervangen voor banden met een geluidsemissieniveau onder het in Verordening 661/2009, bijlage II, deel C vastgelegde maximum. Dit komt overeen met de twee belangrijkste (van de drie beschikbare) categorieën van de rolgeluidemissie voor het EU-bandenetiket.

UE 110. Opdrachtnemer spant zich in om zo veel mogelijk zero emissie voertuigen in te zetten en eventueel op te laden met hernieuwbare energiebronnen (zoals groene stroom en alternatieve brandstoffen) en haar voertuigen te moderniseren.

UE 111. In en rond 25 de grootste steden van Nederland (zie bijlage x) geldt dat Opdrachtnemer binnen een afstand van 50 kilometer (enkele reis volgens de routeplanner) vanaf de bronlocatie, zero-emissie vervoer in moet zetten.

Afstanden

De Opdrachtnemer zal de afstand tussen adres van ophalen en adres van afleveren bepalen aan de hand van de meest recente versie van een Google Maps professionele routeplanner passend bij het door de Opdrachtnemer in te zetten vervoermiddel. De afstand wordt bepaald op basis van de snelste route.

De Categoriemanagement Logistiek wil bij opdrachten expliciet de maatschappelijke doelstellingen qua uitstootreductie zoals die in het klimaatakkoord zijn vastgelegd betrekken.

Uitstootreductie in de logistiek gaat over de verhouding tussen de opdrachten om zaken te vervoeren, en de uitstoot als gevolg van de zo effectief mogelijke uitvoering door de logistiek dienstverlener. Uitstootreductie is daarmee enerzijds een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van Categoriemanagement Logistiek en Opdrachtnemer, anderzijds heeft elke partij daarin zijn eigen taak en doelstellingen. De beste manier om continue verbetering te bereiken is door regelmatig goede meting en monitoring van de logistieke keten op het gebied uit te voeren, regelmatig een gezamenlijke analyse te doen van de oorzaken van uitstoot, en verbetertrajecten af te spreken. Categoriemanagement Logistiek ziet de eisen in deze sectie als een inspanningsverplichting voor Categoriemanagement Logistiek en Opdrachtnemer, waarbij zij gezamenlijk – met behulp van een expertteam- de CO₂-voetafdruk binnen de opdracht inzichtelijk maken en doorlopend verkleinen.

UE 112. Opdrachtnemer is aantoonbaar actief op het gebied van het monitoren en het reduceren van de CO₂-voetafdruk van de logistieke activiteiten. Voorbeelden van programma's en keurmerken zijn Lean & Green en de CO₂-prestatieladder. De CO₂-voetafdruk monitoringsgegevens dienen van 2025 of recentere jaren te zijn. Dit dient Opdrachtnemer na het eerste contractjaar aan te tonen middels een Lean & Green of CO₂ prestatieladder certificaat.

4.3 Social return

UE 113. Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst een bedrag ter hoogte van minimaal 5% van de totale opdrachtsom (exclusief BTW) te besteden aan de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Opdrachtnemer dient uiterlijk 30 dagen voor einde van de implementatieperiode een plan van aanpak in te dienen bij Categoriemanagement Logistiek, waarin exact omschreven staat hoe u Social Return gaat toepassen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval:

- De wijze waarop u impact creëert;
- De manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;
- De rolverdeling;
- De randvoorwaarden;
- De planning.

De invulling moet controleerbaar zijn en wordt periodiek tijdens de kwartaal overleggen besproken met de Categorie Logistiek

Categoriemanagement Logistiek zal beoordelen of dit plan binnen hetgeen overeengekomen valt en zal zo nodig in gesprek gaan met Opdrachtnemer om afwijkingen aan te passen.

Na goedkeuring van Categoriemanagement Logistiek wordt het plan van aanpak onderdeel van de Raamovereenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt besproken tijdens het kwartaaloverleg met Categoriemanagement Logistiek.

Format invullen SROI wordt door Categoriemanagement binnen de eerste maand na ingangsdatum van contract gedeeld.

UE 114. Bij de invulling van social return mag geen sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel.

UE 115. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet volledig uitvoerbaar is als gevolg van zaken die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer zijn, dient Opdrachtnemer dit binnen 2 weken na afronding van het kwartaal bij Categoriemanagement Logistiek te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Categoriemanagement Logistiek beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op haalbaarheid en effectiviteit. Indien Categoriemanagement Logistiek akkoord gaat met de wijzigingen is Opdrachtnemer verplicht om binnen één maand na akkoord de uitvoering te hervatten. Dit dient binnen 6 maanden na akkoord zichtbaar te zijn.

UE 116. Als Opdrachtnemer de Opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met Categoriemanagement Logistiek de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(-s) en/of onderaannemer(-s). De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting, ook als die door partner(-s) en/of onderaannemer(-s) wordt ingevuld.

UE 117. De Opdrachtnemer moet op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) de medewerker(s) informeren dat persoonsgegevens kunnen worden overlegd voor de verantwoording van de social return verplichting.

Categoriemanagement Logistiek zal tijdens de uitvoering van de Opdracht een overzicht opvragen van de medewerkers die werkzaamheden verrichten bij de Opdrachtnemer of derden in het kader van de social return verplichting. Categoriemanagement Logistiek gaat conform de AVG richtlijnen om met deze gegevens.

UE 118. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting en de rapportage daarvan. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever in de kwartaalrapportages over de voortgang. De bewijslasten die worden genoemd in bijlage x Spelregels social return dienen met de kwartaalrapportages te worden meegestuurd. Deze moeten door Categoriemanagement Logistiek worden gecontroleerd en geaccordeerd. Categoriemanagement Logistiek heeft het recht om de betreffende uren, welke na de deadline

van zes weken worden opgevoerd, niet mee te tellen voor de invulling van de social return verplichting. Als er afwijkingen worden geconstateerd dan zal Opdrachtgever met de Opdrachtnemer contact opnemen.

Een medewerker kan alleen als invulling van de social return verplichting worden opgevoerd als hij/zij behoort tot één van de doelgroepen social return. Indien een medewerker niet tot één van de groepen behoort, worden de opgevoerde uren afgekeurd.

4.4. Diversiteit en inclusie

UE 119. Opdrachtnemer is een goed werkgever (artikel 7.611 BW), wat betekent dat er een proactief en duurzaam personeelsbeleid wordt gevoerd. De Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers.

Opdrachtnemer levert uiterlijk zes maanden na de start van de raamovereenkomst een plan van aanpak aan voor het bevorderen van diversiteit en inclusie in de organisatie van Opdrachtnemer. Voor het plan van aanpak wordt de volgende tool gebruikt: [plan-van-aanpak-charter-diversiteit-periode1-2024.pdf](#). In het strategisch gesprek wordt de stand van zaken besproken, waar de mogelijke verbeterpunten liggen en hoe die bereikt worden.

UE 120. Opdrachtnemer werkt mee aan evaluaties of kennisdeling over diversiteit en inclusie binnen de opdracht indien gevraagd door Categoriemanagement Logistiek.

4.5.

Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

UE 121. De normen en eisen ten aanzien van het personeel dat wordt ingezet bij de uitvoering van de verhuisopdrachten moet voldoen aan die van de Erkende Verhuizers.

UE 122. De Opdrachtnemer is een goed werkgever, wat onder meer betekent dat hij een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert. Daarbij worden in ieder geval de zes beginselen van goed werkgeverschap (zorgvuldigheidsbeginsel, vertrouwensbeginsel, gelijkheidsbeginsel, motivatie van beslissingen, geen machtsmisbruik en verzekeringsplicht) in acht genomen.

Daarbij beschikt de Opdrachtnemer te allen tijde over het soort en aantal medewerkers om de dienstverlening naar behoren uit te voeren. De Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers waarbij proactief ingespeeld wordt op ontwikkelingen op de arbeids- en verhuisdienstenmarkt.

UE 123. De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Dienstverlening rekening te houden met de vigerende wet- en regelgeving, waaronder bijvoorbeeld transport maar ook de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden, die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd.

UE 124. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de voorwaarden resp. de formaliteiten krachtens in ieder geval de volgende Nederlandse wetgeving:
Wet minimumloon (WML), Arbeidstijdenwet (ATW), Wet arbeid vreemdelingen (Wav), de Wet allocatie arbeid door intermediairs (Waadi), Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie (WagwEU) en het bestrijden van arbeidsuitbuiting zijn vervuld voordat het personeel wordt ingezet voor de dienstverlening.

UE 125. De Opdrachtnemer moet uiterlijk 3 maanden na startdatum van de opdracht een Internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen (IMVO)-beleid opstellen of aan Opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de Opdrachtnemer de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.

UE 126. Uiterlijk 6 maanden na startdatum van de opdracht levert de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan.
Daarin neemt de Opdrachtnemer het volgende op:

- een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf;
- een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens;
- inzage in de wijze waarop de Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is;
- een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.

UE 127. De Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk [9 maanden] na startdatum van de opdracht verstrekt de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (stap 2) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen.
In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer in ieder geval het volgende op:

- een overzicht en beschrijving van de inspanning die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART);
- een planning ten aanzien van de maatregelen die de Opdrachtnemer zal leveren.

Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (stap 2) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor Opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.

UE 128. De Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks [binnen 12 maanden na start contract en daarop volgende contractjaren / of in geval van een korter lopende overeenkomst: voor de afronding daarvan] aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren.

De rapportage aan de Opdrachtgever bevat in ieder geval:

- een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder stap 2);
- een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder stap 3);
- een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.

Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de Opdrachtgever. De rapportage wordt aan de opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.

UE 129. De Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De Opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De Opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever.

UE 130. Als de Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken.

5. Prijsstelling

5.1. Tarieven

De eisen met betrekking tot het gunningscriterium prijs zijn:

Eis 131. Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's **exclusief omzetbelasting (btw)**.

Eis 132. Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in tarief in het prijzenblad.

Eis 133. Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en Aanbestedende dienst.

Eis 134. Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.

Eis 135. De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.

Eis 136. Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.

Eis 137. Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.

Extra kosten gemaakt voor VOG's zijn voor rekening van opdrachtgever.

Eis 138. Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. o (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.

Eis 139. In het prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.

Eis 140. De geoffreerde prijzen zijn vast van tot en met <datum>.

De door inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven, zoals opgegeven in het prijzenblad (bijlage [X]) worden jaarlijks vanaf <datum> geïndexeerd door opdrachtgever conform CBS-index met een bandbreedte van een indexeringswijziging van minimaal [X]% en maximaal [X]%. Er zullen dus nooit tariefwijzigingen worden doorgevoerd van meer of minder dan [X]%.> OF <Na de mededeling aan opdrachtnemer van de indexatie door opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht per <datum> van dat jaar, afgerond op twee decimalen achter de komma. Het percentage van de indexering wordt afgerond op één decimaal achter de komma.>

De tarieven worden jaarlijks per <datum>, en voor het eerst met ingang van het jaar <jaar> aangepast op basis van de jaarmutatie <invullen wat van toepassing is><voorbeeld: Cao-lonen; contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfer (2010-100), bedrijfstak M-N zakelijke dienstverlening, CAO sector overheid, kolom ontwikkeling t.o.v. een jaar eerdere, CAO lonen per uur incl. bijz. beloningen.

<invullen wat van toepassing is (let op: het verschilt per index (CPI/DPI/cao lonen) wanneer het indexcijfer bekend is)><voorbeeld: Hierbij wordt de voorlopige jaarmutatie gehanteerd van de q4 van jaar voorafgaand aan de datum van indexering. Peildatum van de voorlopige jaarmutatie is de maand juni van het jaar dat geïndexeerd wordt.>

Voorbeeld:
In juni 2024 kijken we naar het indexcijfer van q4 2023 en dat cijfer wordt in augustus 2024 gebruikt om te indexeren.
In juni 2025 kijken we naar het indexcijfer van q4 2024 en dat cijfer wordt in augustus 2025 gebruikt om te indexeren, etc.

De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.

Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum, dus telkens vóór <datum> schriftelijk te worden ingediend bij de Strategisch contractmanager Categorie Logistiek van de opdrachtgever. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

Eis 141. Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.

GE 142. De opgegeven prijzen en tarieven dienen realistisch en marktconform te zijn. Opdrachtnemer brengt voor producten of diensten die niet zijn vermeld in de aanbestedingsdocumenten, maar wel worden afgenomen in het kader van een niet wezenlijke wijziging van de scope van de opdracht de Deelnemende dienst geen hogere tarieven in rekening dan de gebruikelijke, zakelijke en marktconforme tarieven die opdrachtnemer hanteert voor andere afnemers van

deze diensten binnen de zakelijke markt (gerelateerd aan gelijke volumes). De tarieven mogen wel lager zijn.

De pauzetijden van personeel, de reistijden en -kosten van vervoer van personeel van en naar locatie van Opdrachtgever worden niet meegeteld en komen voor rekening van Opdrachtnemer. Deze kunnen niet worden gefactureerd. Dat geldt ook voor eventuele maaltijden, verblijfs- en overige personeelskosten.

GE 143. Het is niet toegestaan “met prijzen te schuiven”, zodanig dat voor het ene prijs onderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijs onderdeel onrealistisch lage prijzen. Er dient een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven prijzen; dit betekent dat verschillen tussen de opgegeven prijzen vanuit bedrijfseconomisch perspectief logisch verklaarbaar moeten zijn.

UE 144. Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

UE 145. De dienstverlening wordt over het algemeen uitgevoerd op werkdagen tijdens het dagvenster van 07:00u tot 19:00u, tenzij de Deelnemende dienst verzoekt om hier van af te wijken.

Toeslagen worden berekend op basis van de geldende Nederlandse CAO-Beroepsgoederenvervoer van 2026.

UE 146. Opdrachtnemer zal eventuele noodzakelijke tol- en veergelden apart in rekening brengen tegen de daadwerkelijk gemaakte kosten. De bewijsstukken dienen voor de Deelnemende dienst of Categoriemanagement Logistiek opvraagbaar te zijn. Dit moet apart worden vermeld door de Opdrachtnemer op de factuur en in de offerte indien dit van toepassing is.

UE 147. Aan het einde van een verhuizing laten de projectleider van de Opdrachtgever (Deelnemende dienst) en de voorman van het verhuisbedrijf gezamenlijk een opleverlijst ondertekenen. Zowel bij aflevering van verhuismaterialen als bij retourname wordt gebruikgemaakt van een materialenlijst, zodat de begin- en eindsituatie altijd eenduidig zijn vastgelegd.

Wanneer op verzoek van de opdrachtgever verhuismiddelen achterblijven, wordt dit op de opleverlijst vermeld nadat dit gecontroleerd en bevestigd is door de Deelnemende dienst. Vanaf dat moment is de Deelnemende dienst verantwoordelijk voor het tijdig laten ophalen van deze middelen. Blijven er zonder gemaakte afspraken alsnog verhuismiddelen achter, dan kan de Opdrachtnemer de inkoopkosten hiervan zonder toeslag declareren bij de Opdrachtgever.

Voor verloren gegane verhuismaterialen geldt dat de Opdrachtnemer dit verlies aantoonbaar moet kunnen maken. Onder aantonen wordt verstaan dat de Opdrachtnemer bewijs levert, bijvoorbeeld via foto's, een logboek of andere objectieve registraties. Alleen aantoonbare kostprijzen mogen aan de Deelnemende dienst worden doorbelast.

Indien een Deelnemende dienst in incidentele gevallen verhuismaterialen langer dan 30 werkdagen na afronding van de verhuizing wil blijven gebruiken, worden hiervoor de tarieven gehanteerd zoals vermeld in het Tarievenblad.

Daarnaast moet het voor een Deelnemende dienst mogelijk zijn om verhuisdozen aan te schaffen. De verhuisdozen die worden verkocht, moeten duidelijk te onderscheiden zijn van de verhuisdozen die worden uitgeleend, bijvoorbeeld door verschillen in kleur, vorm, opdruk en/of afmetingen. Voor de aanschaf van verhuisdozen gebruiken zowel de Deelnemende dienst als de Opdrachtnemer de tarieven uit het Tarievenblad.

4.2. Indexering

UE 148 De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven voor verhuizingen, staan vast tot 1 januari 2028. Deze tarieven mogen daarna jaarlijks, mits en voor zover naar het oordeel van de Categoriemanagement Logistiek gegrond en voldoende gemotiveerd, worden geïndexeerd volgens onderstaande methode.

De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven, wat opgenomen is in het tarievenblad, tenzij anders in het tarievenblad is aangegeven, worden op verzoek jaarlijks vanaf de eerst mogelijke datum zoals hiervoor aangegeven, ten hoogste geïndexeerd op basis van

Dienstenprijsindex CPA 2008, post 4942 verhuizingen, per uur (2010=100)'. Indien van toepassing gelden altijd de laatst-gepubliceerde kwartaalcijfers. De Opdrachtnemer hanteert de onderstaande rekenmethode, waarbij het indexeringspercentage wordt afgerond op twee (2) decimalen:

$$\frac{\text{Indexcijfer (nieuw)} - \text{Indexcijfer (oud)}}{\text{Indexcijfer (oud)}} \times 100\%$$

Het verzoek tot indexering dient door Opdrachtnemer schriftelijk, gemotiveerd en onderbouwd met stukken te worden ingediend bij Categoriemanagement Logistiek. Het voorstel bevat:

- een duidelijke berekening conform bovenstaande methode,
- een schermafdruck van de gebruikte CBS-gegevens,
- de nieuwe tarieflijst in het oorspronkelijke format,
- de contractnaam en het contractkenmerk.

Het verzoek moet uiterlijk vóór 1 oktober van het jaar voorafgaand aan de gewenste indexeringsdatum worden ingediend.

Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever, worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht.

Indien Opdrachtnemer te laat is met het indienen van zijn voorstel, wordt slechts geïndexeerd over de resterende periode; er vindt geen indexering met terugwerkende kracht plaats.

Categoriemanagement Logistiek zal haar goedkeuring niet onthouden indien het indexeringsverzoek voldoet aan hetgeen is overeengekomen.

Geoffreerde bedragen, inclusief die voor indexatie, zijn bindend.

Indien de offertedatum en de indexatiedatum samenvallen of elkaar passeren binnen de geldigheidstermijn, blijft het oorspronkelijke, nog niet-geïndexeerde tarief van kracht tot een periode van maximaal 30 dagen.

De opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor de doorrekening naar de concrete tarieven in de tariefbladen. En het goed doorvoeren van deze tarieven.

De nieuwe tarieven worden in een vooraf afgestemd Excel bestand overzichtelijk weergegeven zodat deze eenvoudig en één op één bruikbaar en werkbaar zijn voor de Deelnemende diens. Deze tarieven worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

5.3. Facturatie

UE 149. Opdrachtnemer verzendt alle facturen elektronisch en voldoet aan de basis vereisten e-factureren Rijk. Tevens dienen de e-facturen Peppol valide te zijn. Meer informatie is te vinden op: <https://www.helpdesk-efactureren.nl/>
Voor Ministerie van Defensie gelden de eisen zoals vermeld in Bijlage x.

UE 150. De facturatie dient maandelijks achteraf plaats te vinden op basis van de geleverde dienstverlening en desgewenst per uitgevoerde opdracht per Deelnemende dienst. De factuur dient rechtstreeks met de betreffende Deelnemende dienst te worden verrekend.

Kleine losse facturen binnen dezelfde organisatie binnen een periode van 1 maand kunnen worden gebundeld. Opdrachtnemer zal dit tijdens de implementatie periode afstemmen met de Deelnemende diensten. Ook worden er afspraken gemaakt over de concretisering met alle Deelnemende diensten over het aanleveren van de facturen.

Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren. Mits deze correct is, anders op basis van de aangepaste, correcte factuur. Bij uitzonderlijke problemen zoals een hack, dient de Deelnemende dienst dit binnen enkele dagen kenbaar te maken aan de opdrachtnemer en maakt nieuwe afspraken over de acceptatie van de factuur. Indien er geen geldige reden is dat een factuur niet binnen 30 dagen wordt betaald, zal per direct het verhuisportaal voor aanvragen van nieuwe verhuizingen worden gesloten totdat de facturen betaald zijn. Er kunnen dan ook géén verhuizingen via een andere weg worden aangevraagd

UE 151. Indien Deelnemende dienst dat wenselijk acht moet het mogelijk zijn om een verzamelfactuur te krijgen voor al haar dienstonderdelen. De factuuradressen worden na gunning afgestemd.

UE 152. De Opdrachtnemer moet het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Deelnemende dienst vermelden. Zonder dit inkoopordernummer kan de Deelnemende dienst de factuur weigeren, uitzondering hier op is spoed of calamiteiten. Deelnemende dienst levert tijdig het inkoopnummer aan bij Opdrachtnemer.

De verzamelfactuur van Opdrachtnemer moet te herleiden zijn naar de uitgevoerde opdrachten en komt overeen met de uitgebrachte offerte.

UE 153. Opdrachtnemer stelt de Deelnemende dienst maandelijks in staat elke orderregel die zorgt voor de opbouw van de factuur te kunnen inzien en de informatieve bestanden hiervan te kunnen downloaden naar een CVS-bestand/ Word of Excelbestand. Dit ter controle van de onderhavige factuur. Deze specificatie dient binnen 10 werkdagen na het aflopen van de maand beschikbaar te zijn.

Voor enkele organisaties dient de Opdrachtnemer een prestatieverklaring toe te voegen bij de factuur. Dit kan zijn een bevestiging van uitgevoerde werkzaamheden, werkbon

(bijvoorbeeld van storkosten), of getekend dechargeformulier. Dit wordt in de implementatieperiode met de Deelnemende dienst afgestemd.

UE 154. Tijdens de implementatiefase stemt Opdrachtnemer met iedere Deelnemende dienst het facturatieproces af, waaronder gewenste indeling van factuurgegevens, wijze van aanlevering en controlevoorzieningen.

De maandelijkse factuur aan de Deelnemende dienst bevat minimaal:

- inkoopordernummer
- naam van de Deelnemende dienst (en indien opportuun de naam van de dienstonderdelen);
- datum van aanbieden factuur;
- maandbedrag exclusief btw en inclusief btw;
- in rekening gebrachte eenheden;
- Gespecificeerde tarieven zoals in het prijzenblad is weergegeven (dit moet goed te herleiden zijn).

UE 155. Opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan eventuele steekproeven om de gefactureerde opdrachten te controleren.

UE 156. De factuurdetails zijn transparant, gespecificeerd en herleidbaar en gebaseerd op basis van TLN norm (o.a. kilometers- en tijdseenheid); te vinden op www.tln.nl

5.4 Verzekering

Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Aanbestedende Dienst het noodzakelijk dat Inschrijver verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel aantoont zich bij gunning te verzekeren per ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

Dit is in lijn met het voorschrift 3.5D uit de Gids Proportionaliteit en gebaseerd op het rijksbeleid ten aanzien van aansprakelijkheid bij overheidsopdrachten.

De dekking onder de verzekering mag niet beperkt zijn tot vergoeding van “fysieke” schade maar moet strekken tot vergoeding van de volledige (vermogens)schade als bedoeld is in artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming, waaronder tevens begrepen schending van het briefgeheim en gevolgschade vanwege het niet of niet tijdig aankomen van (kritieke) zendingen/zaken.

Op daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende Dienst verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze vanaf gunning wordt afgesloten. In overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en het bepaalde in de UEA zullen deze gegevens alleen van de winnende Inschrijver gevraagd worden.

GE 157. Aansprakelijkheid

Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 19.2 van de ARVODI-2025 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.

Van de winnende Inschrijver behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om tijdens de verificatiefase nadere bewijsstukken op te vragen. De winnende Inschrijver dient binnen tien (10)

kalenderdagen na schriftelijk verzoek van Aanbestedende dienst ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig verzekeringsbewijs te overleggen dan wel een verklaring van de betreffende verzekeraar betreffende het voldoen aan deze eis.

NB: Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de inschrijver is meeverzekerd tegen de voorwaarden zoals beschreven in deze eis.

6. Data en monitoring

6.1. Data

UE 158.	Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties (de voortgangsrapportages t.a.v. de KPI's). Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor. Rapportages van afgelopen kwartaal worden binnen 14 dagen na start van het nieuwe kwartaal gedeeld. In overleg met Categorie Logistiek kan enkele dagen worden afgeweken bij het aanleveren van de rapportages na het afsluiten van een kalenderjaar. Met de strategische contractmanager (Categoriemanagement Logistiek) worden hierover door Opdrachtnemer nadere afspraken gemaakt. In ieder geval geldt: • 1 x per kwartaal een overleg of bij behoefte vanuit de strategisch contractmanager • 1x per kwartaal levert Opdrachtnemer een digitale rapportage in een Excel bestand, uit het online bestel- en managementsysteem naar elke Deelnemende dienst met alleen de gegevens uit zijn/haar organisatie of moet het eenvoudig zelf uit het systeem te halen zijn. • Opdrachtnemer neemt initiatief om met de Deelnemende diensten af te stemmen of zij elk kwartaal, halfjaarlijks of minder een gesprek • 1 x per kwartaal de voortgangsrapportage op de KPI's aan de contractmanager van de Deelnemende dienst (per Deelnemende dienst) • een verzamelrapportage die betrekking heeft op alle Deelnemende diensten van de KPI's, Social Return en management rapportage aan de strategisch contractmanager van Categoriemanagement Logistiek. De rapportage uit het online bestel- en managementsysteem omvat in ieder geval: • Aantal verhuizingen; • Overzicht per kwartaal van de uitnutting en dat rapportages gefilterd kunnen worden per jaar/ kwartaal (dus niet alleen op totaliteit van de aantallen) • Onderscheid in- en externe verhuizingen, interne verplaatsingen; • Per verhuizing het aantal verhuisde eenheden / volume en kosten; • Vermelding locatie (bij externe verhuizingen oude en nieuwe locatie door postcode, plaats en huisnummer indien dit geen geheime locatie betreft, anders enkel postcode en plaats of enkel plaats); • Verhuiskosten per verhuizing en totale kosten per periode; • Vermelding van calamiteiten en spoed en andere bijzonderheden zoals klachten en schades en afhandeling hiervan (dit is inclusief oplostijden hiervan); • Opslagvolume per kwartaal met vermelding van in- en uitslag (data en volumes) kosten en wat er in de opslag staat: dit betekent: artikel+ omschrijving, aantallen (werkelijk, gereserveerd en beschikbaar) met aantal m³. • Specificatie van servicewerkzaamheden, welke dienstverlening en hoeveel uur en totaalprijs.
---------	---

- Totale uitgaven ten op zichte van de contractwaarde en maximale waarde van het betreffende perceel weergegeven.
- Ingezette soort voertuig (grootte & soort) & soort brandstof of elektrisch vervoer

De definitieve elementen die terug moeten komen in de rapportage worden tijdens de implementatie gezamenlijk vastgesteld en zijn voor alle percelen gelijk.

6.2. KPI's

UE 159. Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van de kwartaal-overleggen een integrale rapportage conform bijlage X waarin de volgende onderwerpen en kritische prestatie indicatoren (KPI) zijn opgenomen:

- KPI 1: Kwaliteit van de dienstverlening
- KPI 2: Communicatie / informatie & samenwerking
- KPI 3: Managementrapportage en overleggen
- KPI 4: Duurzaamheid van de dienstverlening
- KPI 5: Social Return on investment
- KPI 6: Afhandeling klachten of claims

Na gunning wordt in overleg een standaard format van de informatie ten behoeve van kwartaal overleggen opgesteld. Bovenstaande informatie wordt op verzoek ook ter beschikking gesteld aan Deelnemende diens, waarin voor hen de relevante informatie inzichtelijk is. Hierover worden tijdens de implementatie afspraken gemaakt.

7. Toekomstgericht

7.1 Innovatief

UE 160. Opdrachtnemer dient structureel te blijven vernieuwen en Categoriemanagement Logistiek en Deelnemende dienst(en) hier bij te betrekken. Er wordt tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ruimte geboden voor het uitproberen (in pilots) en toepassen van innovaties die bijdragen aan de doelstellingen van de aanbesteding. De Opdrachtnemer, maar ook de Deelnemende diens kunnen tenminste één keer per jaar voorstellen indienen die besproken, uitgewerkt en bij wederzijds (Categoriemanagement Logistiek en opdrachtnemer) akkoord uitgevoerd worden.

UE 161. Opdrachtnemer zal samen met Deelnemende diens proactief (mee)werken aan de introductie van innovatieve producten en diens op het gebied van de gevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer zal hierin initiatieven ondernemen.

7.2 Transitiegericht

UE 162. De dienstverlening ontwikkelt mee met de ontwikkelingen in de verhuisdiens, maar ook met ontwikkelingen in de omgeving. Hierbij kan gedacht worden aan politieke, economische, sociologische, technologische, ecologische en juridische factoren en logistieke ontwikkelingen die van invloed zijn op de dienstverlening. Het kan hier ook gaan om ontwikkelingen bij de

Opdrachtnemer. Waar mogelijk wordt proactief voorgesorteerd op ontwikkelingen die op dat moment te voorzien zijn (zoals digitalisering) of al gaande zijn.

UE 163. In het geval van onvoorziene omstandigheden die een grote impact hebben op de dienstverlening stemt Opdrachtnemer ermee in om samen met Opdrachtgever op zoek te gaan naar oplossingen om dienstverlening te kunnen blijven continueren in het licht van de nieuwe omstandigheden.

7.3 Digitalisering

UE 164. Digitalisering kan een belangrijke bijdrage leveren aan het bereiken van de doelstellingen van Categoriemanagement Logistiek, bijvoorbeeld waar het gaat om duurzaamheid of het verlagen van administratieve lasten. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van het voorstellen en inzetten van digitalisering in de breedste zin binnen de opdracht.

UE 165. Categoriemanagement Logistiek werkt aan de opzet van een contractmanagement dashboard. Zodra het dashboard gereed is onderzoeken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de mogelijkheden tot het maken van een koppeling tussen de systemen om automatisch data te kunnen uploaden in het dashboard.