

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Het Programma van Eisen vormt een bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding ‘Verhuizingen fysieke erfgoedcollectie’ van de KB. Het Programma van Eisen betreft enkel eisen aan de uitvoering van de Opdracht. De met hoofdletter geschreven woorden refereren naar de definities zoals opgenomen in het “Beschrijvend Document”.

Inhoudsopgave

1.	ALGEMENE EISEN	1
2.	JURIDISCH	5
3.	PRIVACY EN SECURITY	6
4.	COMMERCEEL	7
5.	NADERE OVEREENKOMSTEN T.B.V. INCIDENTELE VERPLAATSINGEN	9
6.	DIENTSTERLENING	11
7.	VERHUIS KLAARMAKEN	15
8.	VERPLAATSEN.....	17
9.	INZET VOERTUIGEN EN TRANSPORT	20
10.	DUURZAAMHEID.....	28
11.	KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	28
12.	CONTRACTMANAGEMENT.....	29
13.	FACTURATIE	31

1. Algemene eisen		
E1	<u>Eigen voorwaarden</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat eigen algemene en/of verkoopvoorwaarde nadrukkelijk van de hand worden gewezen. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen. Het is daarnaast niet toegestaan om voorwaardelijke inschrijvingen in te dienen.	A&B
E2	<u>Periode verhuizen</u> De Opdrachtnemer moet kunnen opschalen naar 20.000 objecten per dag in het geval de KB om moverende redenen de verhuisperiode wil inkorten	A
E3	<u>Akkoordverklaring</u> Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Opdrachtnemer: 1. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken; 2. Dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van Eisen en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 3. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Raamovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 4. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Algemene Inkoopvoorwaarden ARVODI 2025 en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtnemer niet van toepassing zijn,	A&B
E4	<u>Schouw</u> Inschrijver krijgt de gelegenheid om de locaties en collectie van de KB te schouwen. Partijen maken voor het moment waarop de schouw plaatsvindt nadere afspraken. Tijdens de schouw wordt aandacht besteed aan: route, lift, magazijnen, expeditie ruimte ed.	A&B
E5	<u>Certificeringen</u> Bij de geschiktheidseisen van deze aanbesteding heeft Opdrachtnemer het voldoen aan diverse standaarden/normen/keurmerken moeten aantonen. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst voldaan wordt aan de gevraagde standaarden/normen/keurmerken. Indien de gevraagde standaard/norm/keurmerk wordt vervangen voor een recentere versie, dan moet Opdrachtnemer aan de opvolgende versie voldoen. Opdrachtnemer moet de KB proactief op de hoogte houden met betrekking tot het voldoen aan de gevraagde standaarden/normen.	A&B
E6	<u>Certificering (Kunst)transportbedrijf</u> Bij de Inschrijving dient een kopie van de certificaten ingediend te worden waarin blijkt dat de geïnteresseerde, ten behoeve van transportactiviteiten, beschikt over de noodzakelijke en van	A&B

	toepassing zijnde certificaten. Daarbij dient te worden aangegeven door welke instantie c.q. autoriteit een certificaat is afgegeven met betrekking tot de kwaliteit van de organisatie, de diensten in het algemeen, de processen en personen of functionarissen. Het betreft het ISO 9001, ISO 14001, VCA en aanvullend het EPV keurmerk, daarnaast gelden voor de in te zetten medewerkers specifieke opleidingseisen bijvoorbeeld opleiding tot art handler gevolgd te hebben via het verhuiscollege of opleiding voor het verhuizen van erfgoed bij een kunstopleiding of kunstverhuizer. En medewerkers moeten ervaring hebben met Condition Reporting en ervaring met de handreiking Verhuizingen van de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed. Zie ook: https://kennis.cultureelerfgoed.nl/index.php/Verhuizen_van_collecties	
E7	Mocht tijdens de verhuizing er iets gebeuren met de collectie tijdens in- en extern transport dan dient dit direct gemeld te worden bij de verhuiscoördinator van de KB. Die geeft aan hoe verder te handelen. Dit handelen wordt door Opdrachtnemer en de KB nader uitgewerkt in de SLA en/of DAP.	A&B
E8	<u>Kwaliteitsborgingssysteem</u> Opdrachtnemer beschikt over een kwaliteitsborgingssysteem, dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitssysteem ISO 9001. Onder gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken: 1. Kwaliteitszorg is organisatie-breed verankerd (in schriftelijk vastgesteld beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid. 2. Aanwezigheid en organisatie-brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is. 3. Aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus. 4. Aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures.	A&B
E9	<u>Correctheid van gegevens</u> Opdrachtnemer verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Raamovereenkomst.	A&B
E10	<u>Communicatie-uitingen</u> Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met KB zonder schriftelijke toestemming van KB.	A&B

E11	<u>Gebruik van naam en logo</u> Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB in publicaties, reclame-uitingen waaronder op social media of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de KB.	A&B
E12	<u>Nederlandse taal</u> Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Opdracht en de Nadere Overeenkomsten moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld. Alle bij de verhuizing en aanvullende opdrachten betrokken medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Uitvoerenden mogen ook in de Engelsetaal communiceren.	A&B
E13	<u>Garantie</u> Opdrachtnemer garandeert over voldoende capaciteit en expertise te beschikken om de gevraagde dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst voor de KB uit te kunnen voeren.	A&B
E14	<u>Afnameplicht en/of omzetgarantie</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er voor de KB geen sprake is van een afnameverplichting. Daarnaast maakt de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen aanspraak op enige omzetgarantie.	A&B
E15	<u>Exclusiviteit</u> Opdrachtnemer krijgt van de KB het exclusieve recht om de verhuisopdrachten binnen de scope van de Opdracht voor de KB te verzorgen. Indien Opdrachtnemer op enig moment niet aan de overeengekomen verplichtingen kan voldoen, heeft de KB het recht om verhuisopdrachten buiten de met Opdrachtnemer gesloten Raamovereenkomst in te kopen.	A&B
E16	<u>Draaiboek dienstverlening</u> De Opdrachtnemer dient, na definitieve gunning van de Opdracht, een operationeel draaiboek samen te stellen voor KB met daarin alle relevante en benodigde informatie ten aanzien van de verhuizingswerkzaamheden. Op eerste verzoek van de KB dient Opdrachtnemer het draaiboek binnen een termijn van 1 maand aan te leveren. Het handboek dient tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer actueel te worden gehouden.	A&B
E17	<u>Overdracht bij beëindiging</u> Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer kosteloos zorg te dragen voor een adequate overdracht van de Dienstverlening aan een eventuele nieuwe leverancier indien van toepassing.	A&B
E18	<u>Schade en vervagingswaarde</u> Gebouw Opdrachtnemer is bij de uitvoering van de dienstverlening aansprakelijk voor alle schade aan de gebouwen zoals wanden, liften, vloeren, plafond e.d, als op het terrein van de KB die toe te wijzen	A&B

	is aan Opdrachtnemer. De KB zal deze schade verhalen op Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer het eigendom van de KB heeft beschadigd, dan wordt er gerekend met de van toepassing zijnde vervangingswaarde. Beschadigingen aan de gebouwen of toebehoren van KB veroorzaakt door Opdrachtnemer, worden ten laste van Opdrachtnemer gelegd. Collectie Het betreft hier een unieke erfgoedcollectie die niet in financiële waarde is uit te drukken. De risico's op verlies of schade aan collectie moeten daarom worden gemitigeerd. In het geval van verlies of schade aan collectie zal de KB deze schade verhalen op de Opdrachtnemer, waarbij niet zozeer de financiële waarde leidend is, maar het behoud en herstel van het object zelf. Het gaat dan primair om herstel in natura of vergoeding van de noodzakelijke herstelkosten, in plaats van uitsluitend om een geldelijke schadevergoeding op basis van marktwaarde.	
E19	<u>Afstoten collectie</u> De KB zal een klein deel van haar collectie gaan afstoten. Opdrachtnemer dient dit deel verantwoord af te voeren en te vernietigen. Opdrachtnemer dient een bewijs van de vernietiging te overleggen aan de KB.	A&B
E20	<u>Primaire proces</u> Bij uitvoering van alle werkzaamheden door Opdrachtnemer wordt te allen tijde rekening gehouden met het primaire proces van de KB. Verhuisbewegingen vinden om die reden altijd plaats in overleg met de verhuis coördinator voor de eenmalige verhuizing / locatieverantwoordelijke(n) van de KB voor de incidentele verplaatsingen.	A&B
E21	<u>Afleveradres</u> De door de KB aangegeven te verhuizen collectie dient te worden afgeleverd op de door de KB in het opgegeven adressen.	A&B
E22	<u>MVI criteria</u> Ten aanzien van duurzaamheid zijn de minimeisen van de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) van toepassing. https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#!/51/6/nl <u>De belangrijkste zijn:</u> Milieu en Klimaat (Milieucriteria). Het doel is om de uitstoot van CO2, fijnstof en stikstof te beperken. <u>Schoon Vervoer:</u> Er worden eisen gesteld aan de voertuigen (elektrisch vervoer). <u>Brandstoffen:</u> Gebruik van hernieuwbare brandstoffen (zoals HVO100) als elektrisch rijden nog niet haalbaar is voor zware wagens.	A&B

	<u>Verpakkingsmateriaal:</u> Gebruik van herbruikbare verhuismaterialen is een vereiste, verhuismateriaal moet schoon zijn en na gebruik weer schoon en drooggemaakt gemaakt worden voordat het opnieuw wordt ingezet. <u>Afvalscheiding:</u> Strikte eisen voor het scheiden en verantwoord afvoeren van achtergebleven materialen of door de KB aangegeven stellingen en dergelijke. <u>Afval</u> Eventueel afval dat vrijkomt bij de uitvoering van de Opdracht wordt door Opdrachtnemer zo duurzaam mogelijk afgevoerd of in de desbetreffende containers bij de KB achtergelaten . Inschrijver dient hieraan te voldoen.	
--	---	--

2. Juridisch		
E23	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de geldende wet- en Regelgeving.	A&B
E24	<u>Aanvullende leveringsvoorwaarden</u> Bij de prijs van verhuizing is levering inbegrepen in het NBM in de aangegeven expeditie c.q. bufferruimte bij het NBM. De vrijgekomen emballage wordt door Opdrachtnemer kosteloos afgevoerd.	A&B
E25	<u>Afgesproken leverdatum</u> Leverdata (dag en tijdstip) worden altijd in overeenstemming met de betreffende door de KB aangewezen verhuiscoördinator. Opdrachtnemer meldt zich bij 's ochtends aankomst en aan het einde van de werkdag bij deze contactpersoon.	A&B
E26	<u>Incidentenmelding / Schademelding</u> In geval van een incident dat tot schade aan, of verlies van een (ingepakt) object kan leiden, wordt dit incident direct gemeld aan de KB. Per incident dient onmiddellijk een melding plaats te vinden bij de aangewezen contactpersoon van de KB. De KB zal dan beoordelen wat te doen voordat het object(en) door Opdrachtnemer wordt behandeld. KB bepaalt de rest van proces. Eea wordt verder uitgewerkt in de SLA.	A&B
E27	<u>Incident en schade rapportage</u> In geval van een incident of schade aan, of verlies van, een voorwerp of verpakking, voorziet de Opdrachtnemer de KB van een maandelijks korte, heldere schriftelijke rapportage inclusief foto's van het incident of de schade. Het betreft dan minimaal datum, tijd, omschrijving schade en aanleiding, foto. Als het collectie betreft, een signatuur of registratienummer.	A&B

E28	<u>Digitale afwikkeling schade</u> Opdrachtnemer beschikt over een (bij voorkeur digitale) ongevallen/schadeafhandelingsprocedure aan de hand waarvan ongevallen/schades worden afgehandeld.	<u>A&B</u>
E29	<u>Dispuut</u> In geval van dispuut over de gestelde eisen in dit Programma van Eisen kan KB conform een afschrijvingstabel een vordering doen bij Opdrachtnemer (restwaarde in rekening brengen). Voor de objectiviteit van de beoordeling van gebruiksschade kan extern advies door Partijen worden ingewonnen.	<u>A&B</u>

3. Privacy en Security

E30	<u>Verwerken persoonsgegevens</u> Opdrachtnemer heeft processen en procedures ingericht om te borgen dat de verwerkingen van persoonsgegevens in de Oplossing en door Opdrachtnemer conform de AVG en UAVG kunnen plaatsvinden. Opdrachtnemer garandeert naleving van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van het gegevensbeschermingsrecht.	<u>A&B</u>
E31	<u>EER</u> Opdrachtnemer schrijft in via een Europese rechtspersoon. Opdrachtnemer en zijn subverwerkers, verwerken gegevens van de KB alleen binnen de EER (Europese Economische Ruimte).	<u>A&B</u>
E32	<u>Verwerkersovereenkomst</u> Indien Opdrachtnemer kwalificeert als Verwerker sluiten Partijen een verwerkersovereenkomst af. Voordat Opdrachtnemer overgaat tot het verwerken van persoonsgegevens van de KB, is de verwerkersovereenkomst afgesloten. De KB-Model-Verwerkersovereenkomst is van toepassing (zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten).	<u>A&B</u>
E33	<u>Toegang persoonsgegevens</u> Het verlenen van toegang tot persoonsgegevens aan medewerkers van de Opdrachtnemer wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel.	<u>A&B</u>
E34	<u>Bewaartermijn gegevens</u> Bewaartermijn wordt in de verwerkersovereenkomst na gunning verder uitgewerkt.	<u>A&B</u>
E35	<u>Verwerken data</u> Opdrachtnemer is niet gerechtigd om de verkregen data, informatie en/of andere inzichten welke voortkomen uit het aangaan van deze Raamovereenkomst te gebruiken voor andere doeleinden (waaronder productverbetering) zonder nadrukkelijke schriftelijke toestemming door de KB.	<u>A&B</u>

E36	<u>Overdracht</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan de KB of een door de KB aan te wijzen derde partij.	<u>A&B</u>
E37	<u>Kopiëren en exporteren</u> De Oplossing biedt de mogelijkheid om het kopiëren en exporteren van persoonsgegevens te minimaliseren of te beperken. Als persoonsgegevens wél gekopieerd of geëxporteerd worden dient dit gelogd te worden.	<u>A&B</u>
E38	<u>NIS2/BIO</u> De Oplossing moet voldoen aan de NIS2/BIO eisen. Deze eisen worden, na gunning in samenwerking met de Opdrachtnemer verder uitgewerkt.	<u>A&B</u>

4. Commercieel

E39	<u>Prijzenblad</u> Opdrachtnemer dient de prijsaanbieding voor deze aanbesteding in te dienen door gebruik te maken van het Prijzenblad, zie Bijlage 5 . Opdrachtnemer dient het Prijzenblad conform de instructie in te vullen.	<u>A&B</u>
E40	<u>All-in tarieven</u> De door Opdrachtnemer aangeboden uurtarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor certificering, VOG's.	<u>A&B</u>
E41	<u>Opslagen</u> Voor uitvoering van werkzaamheden buiten reguliere werktijden worden de opslagen conform CAO Beroepsgoederenvervoer gehanteerd.	<u>A&B</u>
E42	<u>Kosten</u> Alle op te geven prijzen zijn exclusief het geldende btw tarief en inclusief alle bijkomende kosten (o.a. administratie, afvoer van verpakkingsmaterialen, transport en montage). Prijzen mogen eenmaal per jaar geïndexeerd worden conform de PPI // CPI voor alle bestedingen (2015=100) over de maand oktober van het voorgaande jaar, waarbij de eerste indexering is toegestaan in januari 2028.	<u>A&B</u>
E43	<u>Verdiensten afgevoerde materialen</u> Eventuele verdiensten van afgevoerde materialen (bijvoorbeeld oud ijzer) komen toe aan de KB. Wanneer nodig, om het logistieke proces te bevorderen, kunnen kasten en stellingen door de Opdrachtnemer afgebroken en/of verplaatst worden.	<u>A&B</u>

E44	<u>Reistijd/-kosten van en naar locaties KB</u> Het is Opdrachtnemer <u>niet</u> toegestaan om kosten in rekening te brengen voor de reistijd die benodigd is om voor uitvoering van een verhuisopdracht op de locatie van uitvoering te komen. Reistijd/-kosten mogen pas doorbelast worden op het moment dat Opdrachtnemer start met de uitvoering van de werkzaamheden. Het doorbelasten van voorrijdkosten is niet dus niet toegestaan en zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.	<u>A&B</u>
E45	<u>Vervoersmiddelen</u> De kosten voor de inzet van elektrische vervoersmiddelen worden berekend op basis van een vergoeding per kilometer zie Prijzenblad. De kilometers die benodigd zijn voor het ‘voorrijden’ worden daarbij meegerekend. De vergoeding per kilometer is all-in (dus ook inclusief elektra-kosten en chauffeurskosten).	<u>A&B</u>
E46	<u>Verhuismaterialen</u> Inzet van verhuismaterialen zijn bij de uurtarieven, zoals vermeld in het Prijzenblad, inbegrepen. Voor de eenmalige verhuizing van de collectie zet Opdrachtnemer de met de KB afgestemde materialen en middelen in die passen bij het uitvoeren van de Opdracht.	<u>A&B</u>
E47	<u>Inbegrepen verhuismaterialen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de inzet van verhuismaterialen kosteloos is voor de periode van twee weken vóór de verhuisdatum tot twee weken na de beëindiging van de verhuizing.	<u>A&B</u>
E48	<u>Huur van verhuismaterialen</u> Opdrachtnemer biedt de KB de mogelijkheid om verhuismaterialen te huren (bijvoorbeeld wanneer de KB eerder of langer de beschikking wil hebben over verhuismaterialen). Het huurtarief per stuk per week is door Opdrachtnemer aangegeven binnen het Prijzenblad. De KB bepaalt voor welke periode de verhuismaterialen worden gehuurd. De kosten voor huur van verhuismaterialen zijn inclusief het brengen en afleveren op een door de KB aan te geven locatie. De Opdrachtnemer houdt een exact overzicht bij van alle verhuismaterialen, waar en wanneer geplaatst en waar en wanneer opgehaald. Ophalen en afleveren geschiedt op basis van een aflever- en ophaalbon.	<u>A&B</u>
E49	<u>Meer-/minderwerk</u> Nacalculaties komen enkel in aanmerking voor betaling indien deze bij constatering direct zijn gemeld bij de contactpersoon van de KB en indien hierop akkoord wordt gegeven door de KB. Tevens dient de nacalculatie gedetailleerd en inzichtelijk verantwoord te worden aan de KB.	<u>A&B</u>

5. Nadere overeenkomsten t.b.v. incidentele verplaatsingen		
E50	<u>Nadere overeenkomsten</u> Opdrachten met betrekking tot het uitvoeren van incidentele verplaatsingen worden gesloten door het aangaan van een Nadere overeenkomst. Opdrachtnemer brengt geen kosten bij de KB in rekening voor de totstandkoming van een Nadere overeenkomst.	B
E51	<u>Functionarissen KB</u> Opdrachtnemer neemt alleen offerteverzoeken in behandeling van functionarissen van de KB waarvan de KB aangegeven heeft dat deze gerechtigd zijn om verzoeken bij Opdrachtnemer in te dienen. Mocht Opdrachtnemer van een andere functionaris een verzoek ontvangen, dan brengt Opdrachtnemer de vaste contactpersoon van de KB daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.	B
E52	<u>Inhoud offerteverzoek</u> Het proces van een Nadere overeenkomst start op het moment dat de KB een offerteverzoek bij Opdrachtnemer indient. De KB zal binnen een offerteverzoek minimaal de volgende informatie verstrekken: • Specificatie van uit te voeren werkzaamheden; • Elementenlijst te verplaatsen collectie en objecten; • Adressen (bij externe verhuizing); • Aanvullende diensten; • Planning.	B
E53	<u>Schouw incidentele verplaatsingen</u> Opdrachtnemer krijgt, indien dit vereist is om een offerte op te stellen, de gelegenheid om de locaties en collectie van de KB te schouwen. Partijen maken voor het moment waarop de schouw plaatsvindt nadere afspraken.	B
E54	<u>Termijn</u> De KB dient minimaal 10 werkdagen vóór de gewenste uitvoeringsdatum een offerteverzoek bij Opdrachtnemer in. Indien de KB een verplaatsing sneller wil laten uitvoeren, dan treden Partijen met elkaar in overleg. Opdrachtnemer heeft in dat geval geen verplichting om tegemoet te komen aan de wens van de KB. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de KB binnen 3 werkdagen na ontvangst van het offerteverzoek de uitgewerkte offerte ontvangt.	B
E55	<u>Indienen aanvragen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de KB offerteverzoeken per e-mail en telefonisch kan indienen.	B

E56	<u>Uitvoeringsdatum</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de door de KB gewenste uitvoeringsdatum voor de gevraagde diensten.	<u>B</u>
E57	<u>Offerte</u> Opdrachtnemer levert naar aanleiding van het ontvangen offerteverzoek een offerte bij de aanvrager van de KB aan. Binnen de offerte is minimaal het volgende opgenomen: • Aanpak voor de uitvoering van de Opdracht; • Specificatie werkzaamheden; • Uren per functionaris; • Tarieven; • Kilometers vervoer; • Eventuele door de KB gewenste verbruiksmaterialen / huur verhuismaterialen; • Planning. Dit wordt vastgelegd in een Nadere Opdracht.	<u>B</u>
E58	<u>Marktconformiteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat de binnen de Inschrijving opgenomen uitgangspunten (uren voor uitvoering van de werkzaamheden) marktconform zijn. De KB behoudt zich het recht voor om de marktconformiteit van de aanbiedingen van Opdrachtnemer te laten beoordelen door een onafhankelijk derde.	<u>A&B</u>
E59	<u>Acceptatie</u> Nadat de KB de door Opdrachtnemer aangeleverde offerte heeft ondertekend wordt de uitvoering van de Opdracht geaccepteerd. Op dat moment is de Nadere overeenkomst gesloten.	<u>B</u>
E60	<u>Annuleren of verzetten uitvoering tot € 10.000,-</u> De KB heeft het recht om Opdrachten tot € 10.000,- te allen tijde kosteloos te annuleren of te verzetten.	<u>B</u>
E61	<u>Annuleren of verzetten uitvoering boven € 10.000,-</u> De KB heeft het recht om de uitvoering van een Opdracht boven de € 10.000,- tot 2 werkdagen vóór uitvoering kosteloos te annuleren of te verzetten. Mocht de KB de Opdracht later annuleren of willen verzetten, dan mag Opdrachtnemer 10% van de kosten voor de uitvoering van de werkzaamheden bij de KB in rekening brengen (annuleringskosten).	<u>B</u>
E62	<u>Inkoop buiten de Raamovereenkomst</u> Wanneer Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de vraag van de KB, dan heeft de KB het recht om de desbetreffende uitvoering van de verhuisopdracht buiten de met Opdrachtnemer gesloten Raamovereenkomst in te kopen.	<u>B</u>

6. Dienstverlening		
E63	<u>Expertise</u> De betrokken voorman/voorzitter van Opdrachtnemer beschikt over de expertise om de risico's op schade aan en eventuele kwetsbaarheden van een object te herkennen om zo de uitvoerders adequate werkinstructies te geven.	A&B
E64	<u>Opdrachten</u> De Opdrachten, waaronder de planningen, worden in nauwe samenwerking met de KB gemaakt. Indien qua planning niet kan worden voldaan aan de wensen en eisen behorende bij de desbetreffende Opdracht, dient de Opdrachtnemer dit terug te koppelen en in overleg te treden met de KB. Indien tijdens de uitvoering van een transport veranderingen in de planning optreden, stelt Opdrachtnemer de KB daarvan direct op de hoogte.	A&B
E65	<u>Proactief informeren</u> Opdrachtnemer brengt de KB, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden. Bij onmiddellijke melding is het vermelden van de verwachte impact (hoeveel uitloop) van belang.	A&B
E66	<u>Vast contactpersoon Raamovereenkomst</u> (incidentele verplaatsingen) Opdrachtnemer stelt voor het algehele contact rondom de Raamovereenkomst één vast contactpersoon aan, bijvoorbeeld een accountmanager. De vaste contactpersoon van Opdrachtnemer onderhoudt het contact met de contractmanager van de KB over alle (toekomstige) verhuishopdrachten. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon stelt Opdrachtnemer een vaste vervanger aan.	B
E67	<u>Bereikbaarheid</u> De Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren vanaf 8.00 uur tot 17.30 uur en tijdens verhuistijden indien deze buiten kantooruren vallen telefonisch bereikbaar te zijn voor KB voor vragen, opmerkingen en/of klachten. Dus buiten kantoor tijden dient een calamiteiten nummer beschikbaar te zijn.	A&B
E68	<u>Bereikbaarheid</u> De Opdrachtnemer dient rekening te houden met variabele werktijden gedurende de projectuitvoer van de Opdracht en telefonisch bereikbaar te zijn voor KB voor vragen, opmerkingen en/of klachten.	A
E69	<u>Noodnummer</u> De Opdrachtnemer heeft een noodnummer dat ook buiten kantoor tijden te bereiken is voor spoedgevallen.	A&B

E70	<u>Plan van Aanpak</u> Opdrachtnemer verstrekt voor alle uit te voeren Opdrachten vooraf een plan van aanpak, zodat voor de KB inzichtelijk is op welke wijze de Opdracht uitgevoerd gaat worden. Indien door de KB gewenst wordt het plan van aanpak voor uitvoering inhoudelijk doorgenomen. Eventuele opmerkingen van de KB worden door de Opdrachtnemer doorgevoerd binnen het Plan van Aanpak.	<u>A&B</u>
E71	<u>Updates</u> Opdrachtnemer houdt de KB gedurende de uitvoering van een verhuisopdracht proactief op de hoogte van de voortgang.	<u>A&B</u>
E72	<u>Verhuiscoördinator</u> Bij omvangrijkere en/of complexe verhuizingen wordt door Opdrachtnemer een verhuiscoördinator ingezet. De kosten voor inzet van de verhuiscoördinator mogen door Opdrachtnemer aan de KB doorbelast worden op basis van hetgeen aan kosten opgenomen is in het Prijzenblad.	<u>A&B</u>
E73	<u>Voorman/voorzvrouw</u> De KB wil één vaste voorman/voorzvrouw en één vaste vervangende voorman/voorzvrouw. De voorman/voorzvrouw is gediplomeerd, verantwoordelijk voor de operationele uitvoering en is derhalve aanwezig bij de uitvoering van de verhuisopdrachten. De voorman/voorzvrouw is contactpersoon voor de KB en verantwoordelijk voor aansturing verhuizers. De voorman/voorzvrouw heeft een geldige VOG en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift en de Engelse taal in woord.	<u>A&B</u>
E74	<u>VOG codes</u> In het kader van efficiëntie en kwaliteit wenst de KB zoveel mogelijk vaste medewerkers, zodat dit vaste team kennis en ervaring opdoet van het pand en afspraken en werkwijze. KB kan vragen om specifieke medewerkers voor specifieke werkzaamheden. De KB kiest binnen het erfgoedbeheer naast het algemene screeningsprofiel een extra VOG screening op de volgende risicogebieden: 11 Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen 12 Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan 37 Het beschikken over goederen 38 Het voorhanden hebben van stoffen, objecten en voorwerpen e.d., die bij oneigenlijk of onjuist gebruik een risico vormen voor mensen (en dier) Waarbij de Opdrachtnemer/werkgever zelf de relevante risicogebieden selecteert op basis van de exacte taken.	<u>A&B</u>
E75	<u>Bedrijfskleding</u> Het personeel en het eventueel door Opdrachtnemer ingehuurd personeel draagt herkenbare bedrijfskleding, die niet pluizend en tevens stof- en vuilafstotend is.	<u>A&B</u>

	Het dragen van kleding of accessoires die objecten kunnen beschadigen (bijvoorbeeld sieraden, horloges, gespen, naamkaartjes, service badges, pennen, potloden) is niet toegestaan.	
E76	<u>Ervaring</u> Het in te zetten personeel (waaronder uitvoerenden) dient in bezit te zijn van toereikende ervaring (minimaal 3 jaar) op het gebied van vervoeren, hanteren en in- en uitpakken van de aangegeven collectie objecten.	<u>A&B</u>
E77	<u>Ervaring Coördinatoren</u> Het in te zetten coördinerend personeel heeft toereikende ervaring (bij voorkeur minimaal 3 jaar) in projectcoördinatie op het gebied van logistiek.	<u>A&B</u>
E78	<u>Certificaat medewerkers</u> Het in te zetten personeel dient in bezit te zijn van certificaat Art-handling - Verpakken en transport (erfgoed objecten).	<u>A&B</u>
E79	<u>Diploma's medewerkers</u> Het in te zetten uitvoerend personeel is in bezit van de relevante vakdiploma's of certificaten die van toepassing zijn op de uitgeoefende functies en taken binnen het transportbedrijf.	<u>A&B</u>
E80	<u>Inleen personeel</u> Indien er sprake is van nieuw personeel of tijdelijk ingehuurde medewerkers worden deze medewerkers begeleid door vaste medewerkers van de Opdrachtnemer. De KB verwacht van inleen personeel dezelfde ervaring, kennis en kunde als van de vaste medewerkers van Opdrachtnemer.	<u>A&B</u>
E81	<u>Legitimatie</u> Legitimatie moet, indien gevraagd, getoond kunnen worden door de medewerkers van Opdrachtnemer.	<u>A&B</u>
E82	<u>Bijscholen personeel</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat bijscholen van haar personeel, zodat zij werkzaamheden op het vereiste niveau kunnen uitvoeren en de veiligheid zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.	<u>A&B</u>
E83	<u>Inzet onder 18 jaar</u> Zonder voorafgaande toestemming van de KB zal Opdrachtnemer geen personen inzetten voor werkzaamheden bij de KB die jonger zijn dan 18 jaar.	<u>A&B</u>
E84	<u>Integriteit</u> De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht, individueel voor aanvang van de werkzaamheden een door de KB aan te leveren Integriteitsverklaring hebben ondertekend.	<u>A&B</u>

E85	<u>Geheimhouding</u> De Opdrachtnemer is gehouden aan geheimhouding jegens derden betreffende alle Opdrachten die voor de KB worden uitgevoerd en instrueert zijn personeel overeenkomstig. Er mogen geen foto's gemaakt worden van de collectie of magazijnen van de KB. Er mag geen informatie over de aanbesteding, de inhoud van de collectie of de transporten naar het boekenmagazijn gedeeld worden met derden.	<u>A&B</u>
E86	<u>Huisregels en instructie</u> Alle medewerkers van Opdrachtnemer (en eventuele onderaannemers) werken op locaties van de KB in overeenstemming met de van toepassing zijnde huisregels van de KB. Deze huisregels zullen verstrekt worden vóór uitvoering van een Opdracht. Daarnaast dienen deze medewerkers te allen tijde op locatie de aanvullende instructie van door de KB aangewezen functionarissen op te volgen. Betrokken personeel van Opdrachtnemer ondertekent dat zij de huisregels hebben gelezen en voor akkoord hebben bevonden.	<u>A&B</u>
E87	<u>Materialen</u> Opdrachtnemer levert in overleg tijdig voldoende verhuismaterialen, verbruiksartikelen en verhuismiddelen aan, welke benodigd zijn voor een/meer verhuizing(en). De in te zetten materialen en middelen mitigeren het risico op schade door de 10 schadefactoren aan erfgoedcollectie (https://www.cultureelerfgoed.nl/onderwerpen/v/veilig-erfgoed/de-10-schadefactoren), veroorzaken zelf geen schade aan de collectie en zijn van tevoren afgestemd met de KB.	<u>A&B</u>
E88	<u>Schone materialen</u> Gedurende de verhuisprocessen zijn de in te zetten materialen schoon. De KB zal regelmatig de ingezette materialen controleren of ze schoon zijn en zo niet neemt Opdrachtnemer passende maatregelen.	<u>A&B</u>
E89	<u>Demontage en montage</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte demontage en montage van de te verhuizen kasten en stellingen. Opdrachtnemer garandeert dat zijn/haar medewerkers voldoende ervaring hebben met demontage en montage van meubilair van een verscheidenheid aan leveranciers.	<u>A&B</u>
E90	<u>Aanmelden en afmelden</u> Medewerkers van Opdrachtnemer melden zich bij de start van de uitvoering van een Opdracht aan bij de door de KB aangewezen contactpersoon op locatie. Na uitvoering van de werkzaamheden moeten de medewerkers zich afmelden bij deze persoon. Aan- en afmelden gaat middels het aanleveren van een standaard aan- en afwezigheidsdocument. Deze worden ingevoerd bij de servicedesk, zodat de externe beveiliging weet wie op welk moment in het pand aanwezig is.	<u>A&B</u>
E91	<u>Opleveringscontrole</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er tijdens en na uitvoering van iedere Opdracht een opleveringscontrole uitgevoerd kan worden. Bij de opleveringscontrole stellen Partijen gezamenlijk	<u>A&B</u>

	vast of de Opdracht in overeenstemming met de gemaakte afspraken uitgevoerd is. Eventuele gebreken worden direct na constatering door Opdrachtnemer hersteld.	
E92	<u>Managementrapportage</u> Voor de eenmalige verhuizing van de collectie is een maandrapportage te overleggen. Binnen de managementrapportage moet minimaal de volgende informatie opgenomen worden: • Overzicht uitgevoerde Opdrachten; • Kosten per Opdracht; • Meerwerk; • Inzicht in afgenomen uren; • Inzicht in gereden-kilometers; • Inzicht in afgenomen verbruiksmiddelen; • Inzicht in gehuurde verhuismaterialen; • Inzicht in afgenomen overige diensten. Opdrachtnemer verstrekt éénmaal per jaar een managementrapportage met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening inzake de incidentele verplaatsingen binnen de Opdracht. Na gunning wordt door Partijen e.e.a. in de SLA verder uitgewerkt.	A&B

7. Verhuis klaarmaken

E93	<u>Sorteren</u> De collectie die zal worden geïngest in het geautomatiseerde deel bij het NBM en moet op formaat worden overgebracht. Om deze reden moeten objecten in het verhuistrajec gesorteerd op (maximaal) 6 verschillende formaten zoals die bij de ingest van de collectie in het geautomatiseerde systeem wordt toegepast. Opdrachtnemer dient het op maat sorteren van de collectie of delen van de collectie uit te voeren.	A
E94	<u>Inpakken</u> Opdrachtnemer zorgt, voor zover de situatie dat toelaat, dat inpakken gebeurt in een rustige en veilige omgeving. Inpakken dient te gebeuren met zo min mogelijk hantering. De in te zetten materialen en middelen dienen altijd geschikt te zijn voor de benodigde wijze van transport en de af te leggen transportroute. De in te zetten materialen en middelen mitigeren het risico op schade door de 10 schadefactoren aan erfgoedcollectie (https://www.cultureelerfgoed.nl/onderwerpen/v/veilig-erfgoed/de-10-schadefactoren) en veroorzaken zelf geen schade aan de collectie.	A&B

E95	<u>Materialen en middelen en verrijdbare middelen</u> Opdrachtnemer zorgt dat de verpakking het voorwerp zoveel mogelijk beschermt tegen de volgende schadefactoren: • schokken en trillingen • mechanische schade. Hieronder valt meer schade veroorzaakt door vallen, schuiven, stoten, te veel druk, vervorming, etc. (stress & strain) • vuil van buitenaf • plotselinge grote veranderingen in temperatuur (van het object ten opzichte van de omgeving). • condensatie en vocht • water of andere vloeistoffen • schimmels of ongedierte • verontreinigende stoffen • vandalisme • verlies (van onderdelen) • direct zonlicht	<u>A&B</u>
E96	<u>Factoren</u> De Opdrachtnemer zorgt dat bij het inpakken van een object de volgende factoren worden meegewogen: • stabiliteit en conditie van het object • grootte, vorm en gewicht van het object • verwachte hoeveelheid handeling en hantering • weersomstandigheden tijdens transport • af te leggen logistieke route	<u>A&B</u>
E97	<u>Etikettering</u> Afhankelijk van het object wordt de juiste etikettering op de verpakking of verhuiseenheid toegevoegd, bijvoorbeeld: • kwetsbaar / fragile / handle with care; • breekbaar / fragile / handle with care; • droog bewaren / keep dry / protect from elements; • niet kantelen / do not tilt met aanduiding wat de boven - en onderkant is d.m.v. pijlen; • (indien van toepassing) de juiste etiketten m.b.t. gevaarlijke stoffen volgens het GHS (<i>Global Harmonised System of Classification and Labelling</i>)	<u>A&B</u>
E98	<u>Identificeren</u> De medewerkers van de Opdrachtnemer (uitvoerders) zorgen ervoor dat de verpakte objecten altijd identificeerbaar zijn aan de buitenkant van de verpakking. Daarnaast zal identificatie nodig zijn op aanwezigheid van gevaarlijke stoffen.	<u>A&B</u>

E99	<u>Verzegeling</u> Om de integriteit van (specifieke) collectieobjecten te waarborgen, is sluiting van de verpakking (of transport box) voorzien van een zegelsluiting.	
E100	<u>Eisen verpakking</u> Indien een verpakking niet aan de gestelde eisen en kwaliteitsnormen voldoet, dient Opdrachtnemer de verpakking volgens instructies van de KB aan te passen, dan wel een nieuwe verpakking te leveren.	<u>A&B</u>
E101	<u>Verpakkingsmateriaal</u> Het te gebruiken verpakkingsmateriaal mag niet reageren met (het oppervlak) van het object. Type verpakkingsmateriaal mag alleen worden toegepast na schriftelijke goedkeuring door de betreffende KB functionaris.	<u>A&B</u>
E102	<u>Tape</u> De gekozen wijze van verpakken zou zo veel mogelijk zonder het gebruik van tape moeten plaatsvinden. Bij gebruik van tape of plakband zorgt de Opdrachtnemer dat de lijmlaag van de tape niet in contact komt met objecten.	<u>A&B</u>
E103	<u>Kleur verpakkingsmateriaal</u> Opdrachtnemer kan gebruik maken van verpakkingsmaterialen van verschillende kleuren mits dit in alle omstandigheden kleurvast is.	<u>A&B</u>
E104	<u>Dempingsmateriaal</u> Opdrachtnemer mag uitsluitend in overleg met de KB gebruik maken van dempingsmaterialen.	<u>A&B</u>
E105	<u>Loggen</u> Opdrachtnemer kan, indien gevraagd, zorgen voor loggers voor schokken en trillingen of klimaat, in of op de verpakking. Belangrijk is dat er een logboek wordt bijgehouden, zodat metingen kunnen worden herleid tot een incident.	<u>A&B</u>
E106	<u>Ongedierte en schimmels</u> Als er sprake is van de aanwezigheid van ongedierte of schimmel in of op het in te pakken object, of er reden is om aan te nemen dat hier sprake van zou kunnen zijn, neemt de Opdrachtnemer eerst contact op met de betreffende KB functionaris.	<u>A&B</u>

8. Verplaatsen

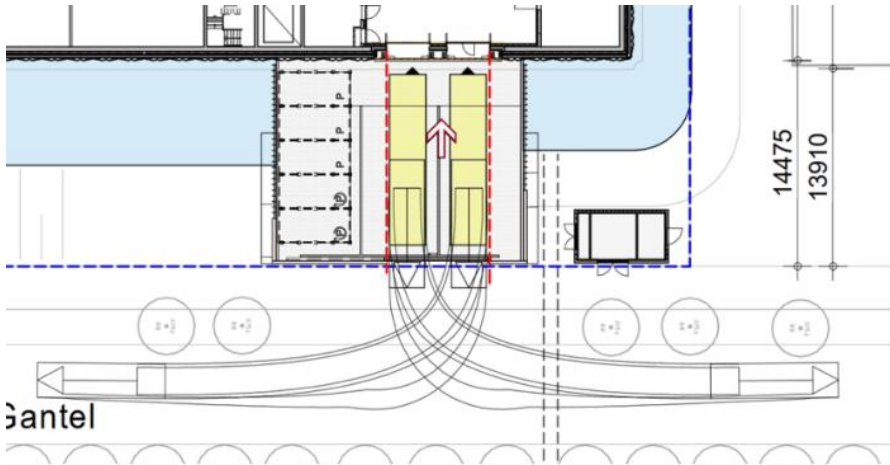
E107	<u>Tijdelijke opslag of overslag naar een ander transportmiddelen</u> Tijdelijke opslag of overslag naar een ander transportmiddel is niet gewenst. Mocht de situatie zich voordoen, dan altijd in overleg en na toestemming van de KB.	<u>A&B</u>
------	---	----------------

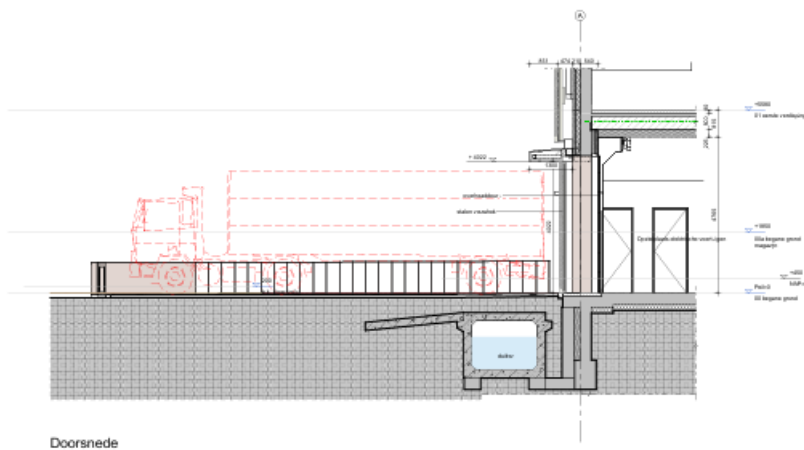
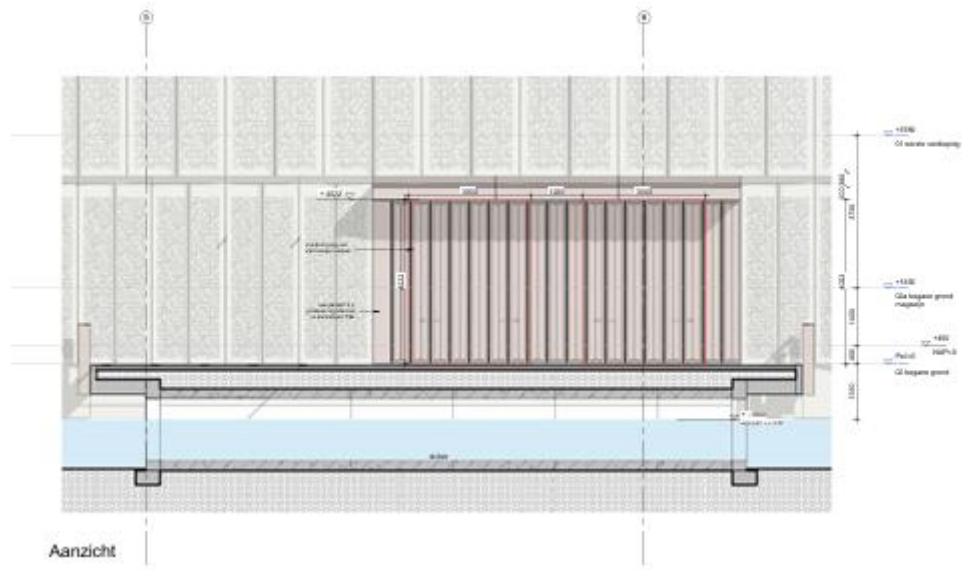
E108	<u>Roken en drinken</u> Personeel van Opdrachtnemer mag niet roken, eten en drinken tijdens het hanteren van objecten en in ruimtes waar zich objecten bevinden of zouden kunnen bevinden.	A&B
E109	<u>Risico's verplaatsen</u> Hanteren en verplaatsen van objecten gebeurt met aandacht en concentratie. Er worden geen onnodige risico's genomen of handelingen gepleegd tijdens het hanteren en/of verplaatsen van objecten die tot risico's zouden kunnen leiden, bv. bellen onder het werk, haasten oid.	A&B
E110	<u>Plaatsen op grond</u> Opdrachtnemer plaatst geen objecten direct op de grond en ook geen objecten direct op de laadvloer van transportmiddelen plaatsen.	A&B
E111	<u>Verplaatsen</u> Opdrachtnemer bereidt hantering en verplaatsing zodanig voor dat andere objecten geen schade ondervinden van de verplaatsing en hantering.	A&B
E112	<u>Overdracht</u> Overdacht van de collectie wordt geregistreerd bij de expeditie uitgang (overdacht KB aan de Opdrachtnemer) en bij het NBM (overdracht Opdrachtnemer aan KB) middels een verhuisregistratieformulier. Werkmethodiek: De verhuizer laadt de collectie uit in de losruimte. Daar vindt een overdracht plaats waarbij verrijdbare units als 'ontvangen' worden afgetekend. Een KB-medewerker neemt de verrijdbare units mee naar de ingestruimte waar beperkte ruimte is om de collectie onder goede omstandigheden te bewaren totdat deze ge-ingest wordt. In het geval van bijzondere collectie zal de werkwijze gedetailleerder zijn zodat we op objectniveau weten waar het zich bevindt. Verzegeling van verhuisunits is vereist. Opdrachtnemer levert de collectie af op de aangegeven werkwijze, op de 1 ^e etage. Hier kunnen ook de lege verpakkingsmaterialen en transportmiddelen weer opgehaald worden. <u>Transportformulieren.</u> Opdrachtnemer zorgt dat zendingen worden begeleid door transportformulieren en pakbonnen met duidelijke informatie over de inhoud van de verpakkingen en de zending.	A
E113	<u>Hulpmiddelen verplaatsen</u> Opdrachtnemer bepaalt, voorafgaand aan hantering of verplaatsing van een voorwerp, welke hulpmiddelen of (interne) transportmiddelen er nodig zijn.	A&B

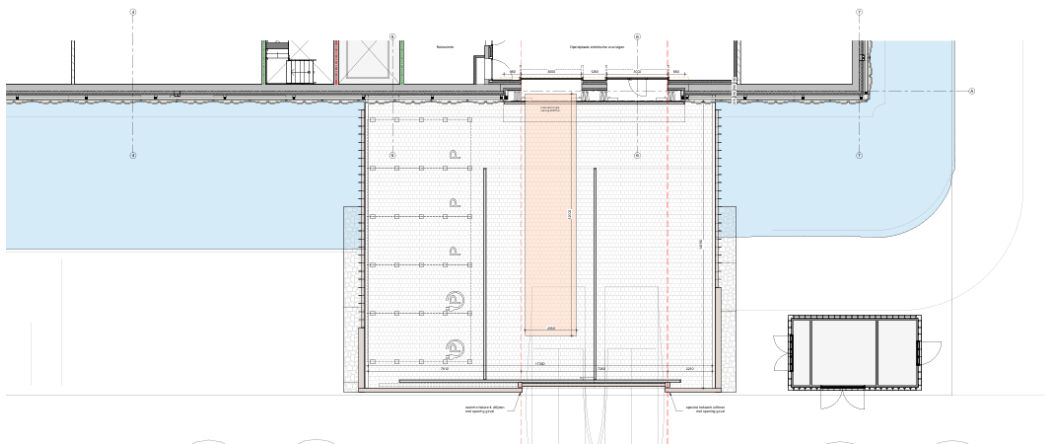
E114	<u>Veiligheid hulpmiddelen</u> De Opdrachtnemer controleert, voorafgaand aan de hantering of verplaatsing van een object, of de benodigde hulpmiddelen veilig zijn voor zowel de objecten als de persoon die de hulpmiddelen gaat hanteren.	A&B
E115	<u>Routing verplaatsen</u> Voorafgaand aan hantering of verplaatsing bepaalt de Opdrachtnemer samen met de contactpersoon van De KB de routing zodat hij niet onverwachts met obstakels wordt geconfronteerd (bijv. deuropeningen, trappen, liften). Tevens zorgt hij dat er tijdens verplaatsing zicht blijft op de routing.	A&B
E116	<u>Handschoenen</u> Opdrachtnemer zorgt dat bij het hanteren en verplaatsen van objecten altijd geschikte en schone Nitril handschoenen worden gedragen. Bij gebruik van andere handschoenen kan dit alleen in overleg met de KB. Geschikte handschoenen zijn handschoenen die geen resten op objecten kunnen achterlaten. Indien het niet mogelijk is om bepaalde objecten met handschoenen te hanteren moeten de handen vooraf goed worden gewassen en afgedroogd. Handschoenen dienen direct, in ieder geval per rit (extern) of dagdeel (intern) te worden vervangen indien deze vervuild zijn.	A&B
E117	<u>Gevaarlijke stoffen</u> Medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht persoonlijke bescherming (PPE) te dragen bij die onderdelen waar gevaarlijke stoffen in de collectie aanwezig zijn, om het blootstellingsrisico voor de uitvoerders te beperken. De Opdrachtnemer zorgt zelf voor PPEs. Voorafgaand aan het verplaatsen van collectie met gevaarlijke stoffen stemt Opdrachtnemer af met de veiligheidscoördinator van de KB. De gevaarlijke stoffen betreffen onder andere: • CMR stoffen arseen, lood, chroom en kwik - gebruikt in kleurstoffen en pigmenten, ook aan de buitenkant van boeken. • Lokaal pesticide residuen (arseen, DDT). Deze stoffen worden (behalve DDT) meegenomen in de grootschalige screening en bij de verhuizing zal er een goed beeld zijn en zijn items met gevaarlijke stoffen zichtbaar gemarkeerd.	A&B
E118	<u>Plaatsen van Objecten</u> Opdrachtnemer zorgt dat de locatie waar het voorwerp geplaatst moet worden gereed is om het voorwerp veilig te kunnen plaatsen.	A&B

E119	<u>Intern transport</u> Bij intern vervoer van objecten wordt gebruik gemaakt van geschikte en veilige transportmiddelen. Deze zijn zoveel mogelijk voorzien van schok- en trillingsdemping.	A&B
E120	<u>Oppervlakken</u> Opdrachtnemer zorgt dat bij het gebruik van interne transportmiddelen met wielen oneffen oppervlakken zoveel mogelijk worden vermeden.	A&B
E121	<u>Veiligheid</u> Opdrachtnemer zorgt dat interne transportmiddelen op dusdanig veilige wijze worden gebruikt dat ze geen schade kunnen veroorzaken aan collectie of gebouwdelen of overig inventaris en interieur	A&B

9. Inzet voertuigen en transport

E122	<u>Regeling bevordering schone wegvoertuigen</u> Opdrachtnemer sluit aan op de <i>Regeling bevordering schone wegvoertuigen</i> van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.	A&B
E123	<u>Toegang terrein</u> <u>Gekwalificeerd personeel</u> Laden en lossen moet gebeuren door gekwalificeerd en ervaren personeel van Opdrachtnemer. Situatie NBM Opdrachtnemer dient rekening te houden met de navolgende beperkingen inzake toegang tot het terrein: 	A

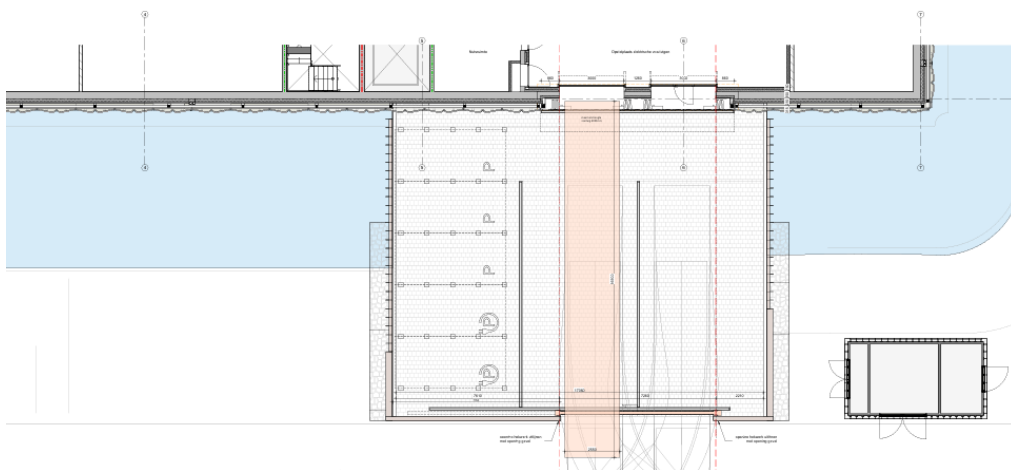




Een aantal kanttekeningen NBM:

Toegangshek:

Het hek sluit voordat de deuren van het laadperron open kunnen. Indien een grotere opleggercombinatie wordt ingezet kan het automatisch hek zich niet sluiten en zal de sluis niet geopend worden.



Hoogte

De vrije doorgang bij de gevel bedraagt +4.022 mm. De maximale voertuighoogte is 4.000 mm. Dit geeft slechts 22 mm speling. Bij belading, bandendruk of een lichte helling kan dit wellicht onvoldoende zijn? De +4.022 maat is een gegeven.

Droge en vuilvrije inhuizing

De situatietekening toont de fysieke situatie en geeft uitsluitsel over hoe de dozen droog en schoon naar het magazijn moeten worden gebracht. Dit is een essentiële eis voor de collectie. Hierdoor dient een tijdelijke voorzieningen (overkapping, sluizen, tenten) door de Opdrachtnemer moet worden geplaatst. Er mogen geen bevestigingsmaterialen in de gevel van het pand geplaatst worden.

Langste voertuigcombinatie (12.00 m) manoeuvreer ruimte (**LET OP gegevens KB eis 123**)



Bakwagen
Maximum lengte: 12,00 m
Maximum breedte: 2,55 m

De langste bakwagen is 12.00 m lang. De draaicirkels suggereren dat dit krap is op de dam/weg. Een langere combinatie kan dus niet ingezet worden.

Openbare weg

Navraag moet worden gedaan inzake de beschikbare ruimte op de openbare weg tijdens de inhuizingperiode (bijv. afsluiting, vergunning). Een verkeersplan of tijdelijke afsluiting is noodzakelijk. Afsluiting en noodzakelijke vergunning is te regelen door de Opdrachtnemer.

LET OP:

Opdrachtnemer dient bij het NBM zorg te dragen dat de te lossen verpakking containers ed. droog worden afgeleverd in de door de KB aangegeven ruimte van het nieuwe boekenmagazijn. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer een tijdelijke overkappingstent dient te plaatsen over de achterzijde van de vrachtwagen en het laaddock. Kosten hiervoor zijn op te nemen op het Prijzenblad.

Er is geen specifiek laaddock* in het NBM. Hier moet de Opdrachtnemer rekening mee houden. Dus een vrachtwagen met naar boven en beneden verstelbare laadklep, of een andere oplossing is noodzakelijk.

De schuifpoort is uitgelijnd met de twee roldeuren en niet met het vouwhek. Een kleine verbreding van de schuifpoort is mogelijk.

De duikerdam is geschikt voor het insteken van twee bakwagens.

Het geel gearceerde vlak laat de maximale lengte en breedte (12m x 2,55m) van een bakwagen zien (zie schets). Ook is te zien dat bij het inhuizen met een bakwagen de schuifpoort dicht kan.

Belangrijke opmerking

Alleen transportbedrijven die kunnen voldoen aan bovenstaande eisen komen in aanmerking. Het strikt naleven van deze richtlijnen is essentieel voor een veilig, efficiënt en schadevrij transportproces.

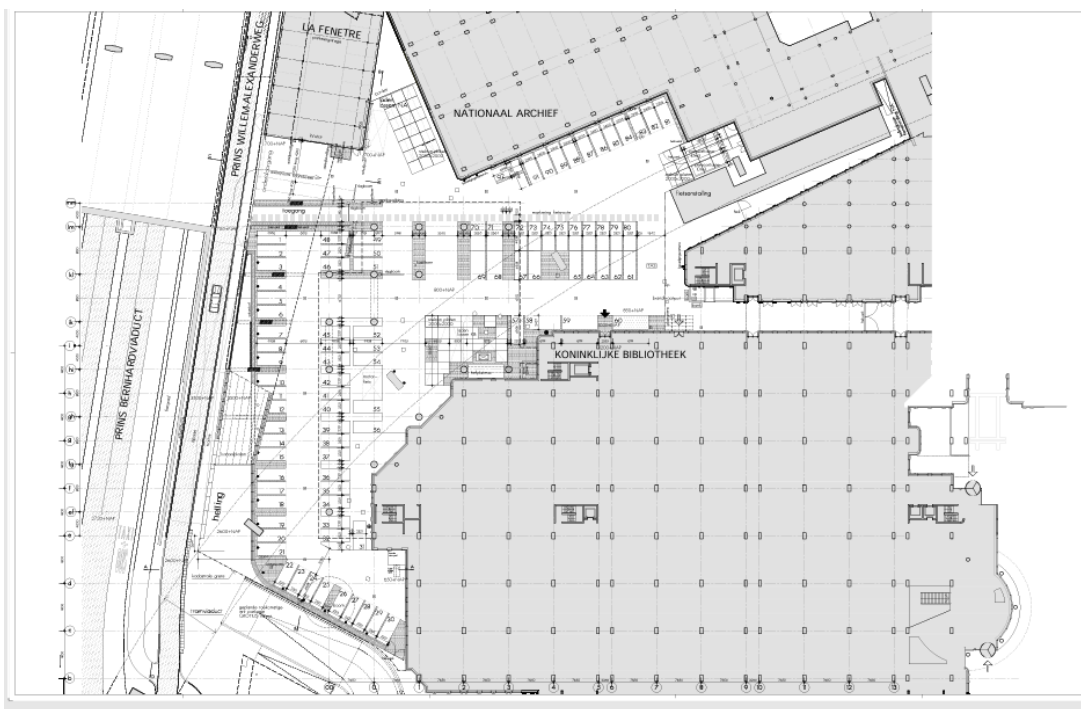
E124

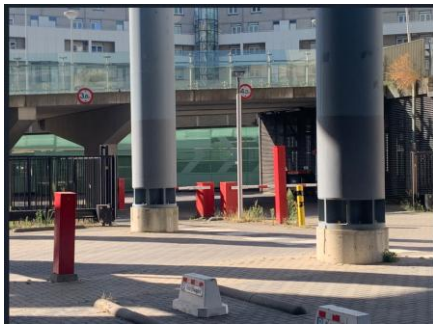
Situatie gebouw KB

Leveringstijden

Beschikbare tijden zijn in overleg met de verhuis coördinator van de KB af te stemmen.

A&B





Locatie en toegankelijkheid

Aanrijroute: Prins Willem Alexanderweg 5

De maximale voertuighoogte is 4.000 mm

Het transportbedrijf moet voertuigen en materieel inzetten die geschikt zijn voor deze toegangsbeperkingen (en de draairichtingen).

Er zijn bij PWA 5, 2 roldeuren en er is een laad/los platform.

	<u>Transport en levering</u> <u>Geschikt materieel</u> Het transportbedrijf moet beschikken over een elektrische pompwagen of heftruck om laden en lossen veilig uit te voeren. <u>Stabiliteit en veiligheid</u> Verpakking en transportmiddelen dienen stabiel, veilig en transport klaar te worden aangeleverd om kantelen of beschadiging van de goederen tijdens transport te voorkomen. <u>Gewichtsaanduiding</u> Het gewicht van iedere pallet moet duidelijk en zichtbaar zijn voor een veilig transport. <u>Geen stapeling</u> mogen niet gestapeld worden aangeleverd. Eerdere ervaringen hebben aangetoond dat stapeling interne problemen veroorzaakt en het veilig verplaatsen belemmert. <u>Planning</u> Transportbedrijven dienen hun planning hierop af te stemmen om vertragingen of opstoppen bij het uitladen te voorkomen. <u>Belangrijke opmerking</u> Het strikt naleven van deze richtlijnen is essentieel voor een veilig, efficiënt en schadevrij transportproces.	
E125	<u>Eisen voertuigen</u> <u>De voor transport in te zetten voertuigen voldoen aan de volgende eisen:</u> • Alle voertuigen zijn gekeurd door de RDW en toegestaan zijn binnen milieuzones. • Een goed afsluitbare vrachtruimte en een inbraakalarm voor zowel vrachtruimte als cabine. • Alle voertuigen zijn voorzien van luchtvering. • Alle vrachtwagens zijn voorzien van een hydraulische laadklep. • Alle voertuigen zijn voorzien van blusmiddelen geschikt voor de collectie (geen poederblussers) ter bestrijding van brand. • Alle voertuigen zijn voorzien van een telefoon. • Alle voertuigen zijn voorzien van een camera of telefoon met camera waarmee goede foto's te maken zijn in geval van een incident, ongeval of schade. • Alle voertuigen zijn voorzien van een GPS-systeem (dat vanaf een afstand afgelezen kan worden). • Voertuigen zijn aan de binnenzijde schoon en opgeruimd Alle voertuigen zijn tevens voorzien van voldoende middelen waarmee de te vervoeren goederen deugdelijk en op een veilige wijze kunnen worden vastgezet, zoals sjorbanden en ladingstangen.	A&B

E126	<u>Vervangend vervoer</u> De Opdrachtnemer zorgt bij de eenmalige verhuizing binnen één uur voor gelijkwaardig vervangend vervoer bij pech zodat tijdige realisatie van de Opdracht gegarandeerd is. Bij de incidentele verhuizingen binnen vier uur.	A&B
E127	<u>Chauffeurs</u> Een voertuig wordt altijd bemand door twee chauffeurs, beiden in bezit van een geldig rijbewijs voor het betreffende voertuig. Het, bij uitzondering, inzetten van één chauffeur, of een tweede persoon zonder geldig rijbewijs voor het betreffende voertuig gebeurt alleen in overleg met en na akkoord van de KB.	A&B
E128	<u>Route</u> Opdrachtnemer zal bij het bepalen van een route altijd kiezen voor de meest veilige en meest directe route. Opdrachtnemer voorkomt tussenstops tijdens de transporten.	A&B
E129	<u>Vertrek en aankomsttijden</u> Voor alle transporten wordt aangegeven wat de verwachte aankomsttijd c.q. ophaaltijd op de locatie van de KB is. Indien de KB niet tijdig is geïnformeerd over een binnenkomend of uitgaand transport kan een transport worden geweigerd.	A&B
E130	<u>Pakbon</u> Opdrachtnemer controleert de inhoud van het transport met de gegevens van transportformulieren en pakbon.	A&B
E131	<u>Onbeveiligd gebied (indien door incidenten veroorzaakt)</u> Wanneer er wordt geladen en gelost in onbeveiligd gebied (bijv. wanneer er geen afgesloten laad- en losdock beschikbaar is) zorgen de chauffeurs voor een verantwoorde wijze van laden en lossen, waarbij de lading niet onbeheerd wordt achtergelaten.	A&B
E132	<u>Koeriersbegeleiding bij bijzondere transporten</u> Opdrachtnemer faciliteert op verzoek van de KB koeriersbegeleiding en wel zodanig dat een koerier van de KB bij alle fasen van het transport aanwezig kan zijn.	A&B
E133	<u>Bereikbaar tijdens bijzondere transporten</u> De koerier ontvangt altijd (een) telefoonnummer(s) van de vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer die aanwezig is op de locatie van vertrek en op de locatie van aankomst.	A&B
E134	<u>Informatie bijzondere transport</u> Opdrachtnemer voorziet de koerier van de noodzakelijke informatie over het transport. Onder noodzakelijke informatie wordt ten minste verstaan: het verloop van de procedure en de te verwachten werkwijze bij vertrek en aankomst, te verwachten oponthoud, laad- en lostijden, bevestiging van het aan boord zijn van de lading.	A&B

10. Duurzaamheid

E135	<u>Milieuzorgsysteem</u> Middels het invullen van deel IV van het UEA verklaart de gegadigde dat zijn milieuzorgsysteem voldoet aan het gestelde in NEN-ISO 14001 dan wel aan een gelijkwaardig equivalent daarvan.	A&B
E136	<u>Materialen</u> Het gebruik van duurzame, recyclebare en minder milieubelastende materialen dient te voldoen aan de Nederlandse Emissie Richtlijnen en aan de Europese Afvalstoffenlijst.	A&B

11. Kritische prestatie indicatoren

E137	<u>Evaluatieoverleg</u> Gedurende de looptijd van de Opdracht vindt minimaal eenmaal per maand tijdens de verhuizing naar het NBM en een keer per kwartaal voor de incidentele verplaatsingen een strategisch en tactisch evaluatieoverleg plaats tussen een binnen de KB aangewezen functionaris en de accountmanager van Opdrachtnemer.	A&B
E138	<u>KPI's</u> Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na gunning een overzicht van de KPI's welke op adequate wijze uitdrukking geven aan de bij de doelstellingen van het contract en het behalen resultaten te leveren performance op de prestaties. De KPI's zijn SMART beschreven. Per KPI wordt aangegeven hoe hierop op welke wijze en in welke frequentie wordt gerapporteerd.	A&B
E139	<u>KPI's</u> Gedurende de gehele contractperiode beoordeelt KB de kwaliteit van de dienstverlening, dit eenmaal per jaar. Echter in het eerste contactjaar wordt deze beoordeling 2 maandelijks uitgevoerd. Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. KB evalueert tijdens het overleg de bevindingen met Opdrachtnemer. Het gaat in de SLA en KPI's minimaal om: Tijdige opvolging bij klachten- norm 95% (binnen één werkdag, na melding door KB opgepakt door Opdrachtnemer en eveneens terugkoppeling over oplossing, kosten, behaalde planning, aantal verhuisbewegingen, overzicht verhuisde objecten, facturatie. De definitieve SLA met KPI's wordt na gunning vastgesteld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. De KB is verantwoordelijk voor de agenda van dit overleg.	A&B
E140	<u>Monitoring KPI's</u> De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.	A&B

	Opdrachtnemer levert bij start van de Raamovereenkomst aan KB een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. KB bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.	
E141	<u>Verbeterplan</u> Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Het verbeterplan bevat minimaal een correctieve en preventieve actie van problemen die zijn ontstaan. Als de KB akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag de KB minimaal € 1.500,- en een maximum van € 15.000,- van het factuurbedrag inhouden op de eerstvolgende factuur. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van de KB, die zij onder meer op basis van de Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.	A&B
E142	<u>Wijzigingen KPI</u> De KB ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek.	A&B

12. Contractmanagement

E143	<u>CAT CM</u> De KB gebruikt de CATS-CM methode voor contractmanagement. Opdrachtnemer is bekend met deze methode en conformeert zich aan de uitvoering hiervan.	A&B
E144	<u>Proces</u> Het contractmanagementproces bij De KB is onderwerp van doorontwikkeling en continue verbeteren. Opdrachtnemer conformeert zich aan het op gepaste wijze en in redelijkheid meewerken aan deze ontwikkeling.	A&B
E145	<u>Implementatie</u> Opdrachtnemer legt in de implementatiefase van het contract samen met De KB de wederzijdse doelstellingen vast en bereidt een periodieke analyse voor op de wijze waarop en de mate waarin deze doelstellingen behaald zijn.	A&B
E146	<u>Vervolg</u> Na ondertekening van de Raamovereenkomst wordt het besturingsmodel tussen De KB en Opdrachtnemer opgesteld. Opdrachtnemer is hierbij penvoerder. Het besturingsmodel bevat minimaal: • een overzicht van alle overleggen (inclusief beschrijving, doel, deelnemers, mandaat, frequentie, input en output) • een overzicht van alle betrokken rollen en functionarissen	A&B

	• een beschrijving van de escalatieprocedure op operationeel niveau • een beschrijving van de escalatieprocedure op contractmanagement niveau • een overzicht van de te leveren rapportages, inclusief frequentie, inhoud en format.	
E147	<u>Agenda</u> Voor de te voeren overleggen stelt Opdrachtnemer vooraf de agenda vast in samenspraak met De KB. Opdrachtnemer notuleert het overleg en voegt aan het verslag een actielijst en besluitenlijst toe. Verslagen van overleggen zijn binnen 5 werkdagen na de datum van het overleg beschikbaar ter review. Vaststelling van het verslag vindt plaats middels accordering door de KB.	A&B
E148	<u>Overzicht</u> Opdrachtnemer levert een overzicht van door haar op te leveren rapportages. Dit overzicht bevat een beschrijving van de inhoud en de frequentie van aanlevering van het rapport. Het overzicht is opgesplitst naar operationeel uitvoerende rapporten en tactisch contractuele voortgang.	A&B
E149	<u>Financieel rapport</u> Opdrachtnemer stelt per kwartaal een financieel rapport samen. De samenstelling van de rapportage wordt na gunning afgestemd tussen de KB en Opdrachtnemer.	A&B
E150	<u>Aanvullende rapportages</u> Indien de KB aanvullende rapportages wenst te ontvangen, werkt Opdrachtnemer hier proactief en welwillend aan mee zonder extra kosten in rekening te brengen.	A&B
E151	<u>Risicomanagement</u> Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over een risicomanagement proces. Opdrachtnemer legt in de implementatiefase van het contract samen met de KB de wijze vast waarop risicomanagement wordt uitgevoerd.	A&B
E152	<u>Overzicht</u> Opdrachtnemer levert bij inschrijving een overzicht van de door haar voorziene risico's in de uitvoering van het contract, met per risico de voorgestelde mitigerende maatregelen en wederzijds verantwoordelijkheden daarin.	A&B
E153	<u>Klachtenprocedure</u> Opdrachtnemer levert bij inschrijving een beschrijving van de door haar ingerichte klachtenprocedure.	A&B

13. Facturatie		
E154	<u>Inkoopnummer</u> Opdrachtnemer verzendt, na verrichting en acceptatie door de KB, onder vermelding van de Raamovereenkomst en het inkoopopdracht-nummer een factuur per uitgebrachte offerte met betrekking tot de (aanvullende) werkzaamheden deel B en voor deel A een kwartaalfactuur.	A&B
E155	<u>Facturatie deel</u> Opdrachtnemer factureert de overeengekomen kosten voor uitvoering van een Nadere overeenkomst, deel B, nadat de Nadere overeenkomst volledig uitgevoerd is. Eventuele overige diensten (bijvoorbeeld huur van materialen of aanvullende diensten) mogen maandelijks achteraf gefactureerd worden. Deel A kan per kwartaal achteraf afgerekend.	A&B
E156	<u>Gegevens factuur</u> Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Gegevens Opdrachtnemer • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer • Btw-nummer. Gegevens KB • Organisatienaam • Adres • Contractnummer Factuur gegevens • Factuurdatum • Factuurnummer • Inkoopordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentages • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw Kostenoverzicht als bijlage. Gegevens zoals gespecificeerd in de eis met betrekking tot het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de KB en de Opdrachtnemer vastgesteld.	A&B

E157	<u>E-factuur</u> Facturen worden uitsluitend onder vermelding van het inkoopordernummer als e-factuur, volgens de UBL 2.1 standaard, via Peppol of digitaal in pdf-formaat aan facturen@kb.nl verstuurd.	A&B
E158	<u>Onjuiste facturen</u> Indien een factuur niet voldoet aan de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.	A&B
E159	<u>Verrekening</u> De KB is gerechtigd om indien er sprake is van door de Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering(en)) deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de KB.	A&B
E160	<u>Betaaltermijn</u> De KB hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.	<u>A&B</u>