

Bijlage 4 - Programma van Eisen Perceel 1

Nr.	Algemene eisen
1.	De Opdrachtnemer voldoet aan geldende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon toe te wijzen. Deze contactpersoon van opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor de contractmanager van opdrachtgever. Tevens zorgt opdrachtnemer voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon.
3.	Eenmaal per jaar zal een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever om de dienstverlening en kwaliteit van de geleverde diensten door te spreken. Bij dit gesprek zijn minimaal de accountmanager van de opdrachtnemer aanwezig en de contractmanager Facilitaire Zaken van de opdrachtgever. De opdrachtnemer neemt het initiatief voor het plannen van een overleg. Opdrachtnemer zorgt tijdens dit gesprek voor een overzicht van de in dat jaar uitgevoerde werkzaamheden. De opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van hetgeen is besproken tijdens overleggen. Het verslag wordt binnen vijf werkdagen na overleg met opdrachtgever gedeeld.
Nr.	Opdrachtverstrekking
4.	Een opdracht voor verhuis- en of opslagdiensten begint met een aanvraag daartoe van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer. De gemeente bereidt verhuizingen zelf voor en coördineert deze. Opdrachtgever beschrijft de opdracht in hoofdlijnen (indien nodig in een verhuisdraiboek) en geeft indien van toepassing een gewenste verhuisdatum aan. De verhuisaanvraag wordt via e-mail naar de opdrachtnemer gestuurd. Opdrachtnemer geeft reactie op de aanvraag door aan te geven of gevraagde past in de planning van de opdrachtnemer en of de eventuele gewenste uitvoerdatum mogelijk is. Tevens geeft opdrachtnemer aan opdrachtgever aan met hoeveel verhuizers opdrachtnemer op welke datum en welk tijdstip naar de gevraagde locatie komt om de verhuisaanvraag uit te voeren. Ook geeft opdrachtnemer het verwacht aantal uren door dat verhuisaanvraag in beslag zal nemen. Opdrachtnemer brengt uiteindelijk de daadwerkelijk gewerkte uren op basis van de tarieven in rekening, die inschrijver afgeeft op het prijzenblad, bijlage 7, van deze aanbesteding. Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan afgegeven in het prijzenblad, bijlage 7, tenzij schriftelijk toestemming van opdrachtgever.
5.	Indien opdrachtgever vooraf een offerte wenst, wordt dit in de aanvraag e-mail aangegeven. In dit geval stelt opdrachtnemer vervolgens binnen vijf werkdagen een vrijblijvende offerte op. Wanneer opdrachtnemer niet in staat is binnen de gevraagde termijn een offerte te leveren geeft opdrachtnemer dit direct door aan opdrachtgever. Wanneer opdrachtnemer meer gedetailleerde informatie van de situatie nodig heeft om een passende offerte te maken, voert opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever zelf kosteloos een inventarisatie uit of stemt met opdrachtgever af voor het aanleveren van extra informatie. In de offerte wordt een omschrijving gegeven van de werkzaamheden en de kosten. De offerte geeft duidelijkheid in hoeveel en welk type verhuispersoneel wordt ingezet, hoeveel uren naar verwachting nodig zullen zijn, hoeveel verhuismaterialen worden ingezet en of eventueel extra transport nodig is (indien verhuizing van A naar B, of opslaglocatie). De offerte wordt uitgebracht op basis van de tarieven die inschrijver afgeeft op het prijzenblad, bijlage 7, van deze aanbesteding. Opdrachtnemer offreert geen andere kosten dan afgegeven in het prijzenblad, bijlage 7, tenzij schriftelijk toestemming van opdrachtgever.

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

Nr.	Beschrijving van specifieke werkzaamheden
17.	Opdrachtgever kiest er in de meeste gevallen voor zelf de te verhuizen documenten en persoonlijke spullen (inhoud van kasten) in te pakken in verhuisdozen en te coderen met stickers. De opdrachtnemer levert daarbij wel de nodige verhuisdozen en stickers aan. Wanneer niet gekozen wordt om zelf in te pakken, garandeert opdrachtnemer een systeem van transport van 'plank naar plank' waarbij de originele ordening in stand blijft.
18.	Naast het verhuizen van kantoorinventaris is opdrachtnemer ook in staat om archieven te verplaatsen. Opdrachtnemer garandeert daarbij dat de originele ordening van de archieven in stand blijft. Opdrachtnemer laat archiefstukken niet onbeheerd achter om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen deze kunnen inzien. Wanneer opdrachtnemer de opdracht krijgt om archief af te voeren, gebeurt dit vertrouwelijk in een container die opdrachtgever verzorgt. De archiefruimte of de archiefcontainers worden bij afwezigheid afgesloten.
19.	Naast het verhuizen van kantoorinventaris is de opdrachtnemer ook in staat monumentaal interieur, historisch meubilair en (niet museale) kunstobjecten te verplaatsen. Met deze items wordt uiterst zorgvuldig omgegaan, deze items worden voor verplaatsen door opdrachtnemer vakkundig ingepakt ter bescherming en opdrachtnemer zet passend vervoer in om deze objecten te verplaatsen. Voor het inpakken neemt opdrachtnemer een foto om de opleverstaat na vervoer en uitpakken te kunnen controleren.
20.	Opdrachtnemer voert op verzoek van opdrachtgever overtollig meubilair en materiaal af naar een door opdrachtgever te bepalen locatie. Wanneer opdrachtgever aangeeft dat materiaal afgevoerd of vernietigd moet worden, zorgt opdrachtnemer dat hij een stortingsbewijs of vernietigingsbewijs in netto gewicht kan overleggen. Opdrachtnemer stuurt dit bewijs binnen vijf werkdagen digitaal toe aan opdrachtgever. Kosten of opbrengsten van het afgevoerde materiaal zijn voor opdrachtgever.
	Opslag
21.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid inventaris, archief en kunst in een opslag op te slaan. De opslagruimte bevindt zich binnen een straal van 50 km vanaf het Stadskantoor, Wolvenhoek 1 in 's-Hertogenbosch, zodat medewerkers van de opdrachtgever in bepaalde gevallen de opslag eenvoudig kunnen bezoeken en de te rijden kilometers voor verplaatsing inventaris beperkt blijven.
22.	De opslagruimte is zodanig ingericht en afgewerkt dat er geen schade aan de opgeslagen goederen kan worden veroorzaakt. De opslag moet schoon, beveiligd en klimaat gereguleerd zijn. Dit betekent dat er maatregelen zijn genomen om schade van weersinvloeden, brand en inbraak tot een minimum te beperken. Klimaat gereguleerd houdt in dat het mogelijk moet zijn de inventaris op geschikt klimatologische condities langdurig te kunnen bewaren. De opslag dient daarbij zodanig ingericht te worden dat zo efficiënt mogelijk gebruik gemaakt kan worden van de kubieke meters (m ³). Toegang van derden tot de opslag met inventaris van opdrachtgever is enkel mogelijk na goedkeuring van contactpersoon van opdrachtgever.
23.	Kunst, archief en overige inventaris dient apart van elkaar te worden opgeslagen.
24.	De inventaris die bij de huidige opdrachtnemer staat, wordt binnen één maand na ingang van de overeenkomst opgehaald en door de nieuwe opdrachtnemer opgeslagen. De kosten voor het verhuizen van deze opgeslagen goederen mogen doorbelast worden naar de opdrachtgever, volgens de ingediende prijzen in het prijzenblad.
25.	Opdrachtnemer registreert ieder uniek item binnen vijf werkdagen na plaatsing in of verwijdering uit de opslag. De registratie omvat minimaal: • Omschrijving van het item (wat het is; kleur; materiaal; inclusief merknaam en type, indien bekend); • Uniek nummer;

	• Een waarheidsgetrouwe foto; • Het aantal items in opslag van betreffend inventarisstuk; • De afmetingen van het item; • Datum van in opslag; • Herkomst van het opgeslagen item (locatie én ruimte); • De plaats in de opslag; Opdrachtnemer geeft opdrachtgever online inzage in bovenstaande gegevens en beheert de registratie. Binnen het systeem heeft opdrachtgever de mogelijkheid om gebruik te maken van een zoek- en/of filtermogelijkheid. Het registratiesysteem voldoet op de onderdelen die van toepassing zijn op de gevraagde dienstverlening aan de gestelde eisen zoals opgenomen in bijlage 4 (Technische Architectuur). Het registratiesysteem wordt ingericht in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever. Uiterlijk één maand na gunning dient het registratiesysteem voor deze opdracht te zijn gerealiseerd en gevuld. Het registratiesysteem dient zodanig te worden ingericht zodat enkel door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers toegang hebben tot het registratiesysteem.
26.	Alle gegevens ten aanzien van de opgeslagen goederen die gedurende de looptijd van het contract worden verzameld, verwerkt of gegenereerd, blijven te allen tijde eigendom van opdrachtgever. Dit omvat zowel beeldmateriaal en informatie over opgeslagen meubilair als alle andere data (zoals verhuisgegevens en logistieke informatie). Deze gegevens dienen na afloop van het contract op verzoek van opdrachtgever aan de opdrachtgever te worden overgedragen, zonder dat de opdrachtnemer aanspraak kan maken op enig eigendomsrecht of gebruik van deze gegevens na het verstrijken van het contract. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever proactief op de hoogte in geval van ernstige storingen of calamiteiten en neemt direct maatregelen om een datalek of dataverlies te voorkomen.
27.	Deze registratie van de opgeslagen inventaris is door de opdrachtgever uit het systeem te exporteren, ofwel opdrachtnemer stelt deze informatie op verzoek kosteloos beschikbaar aan opdrachtgever.
28.	De opdrachtnemer dient de opdrachtgever te allen tijde (op werkdagen binnen 24 uur) toegang te verlenen tot de opslagruimte(s).
29.	Opdrachtnemer levert items uit de opslag in overleg met opdrachtgever op gewenste datum. In geval van spoed levert de opdrachtnemer de items uit de opslag binnen maximaal vijf werkdagen na uitvraag.
30.	Bij het eindigen van de overeenkomst werkt de opdrachtnemer mee bij de overdracht van de dienstverlening aan een eventuele overnemende partij. Dit door de spullen in de opslag beschikbaar te stellen voor een overnemende partij en gevraagde informatie aan te leveren.
Nr.	Middelen en materialen
31.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende verhuismaterialen, zoals bijvoorbeeld verhuisdozen, (meter)bakken, verpakkingsmateriaal, kleurstickers, folie, dekens, hondjes en rolcontainers om opdrachtgever zo goed mogelijk te faciliteren en verhuizingen zorgvuldig uit te voeren. Opdrachtnemer stelt alle nodige verhuismaterialen voor ge- en verbruik voor het uitvoeren van de opdracht kosteloos ter beschikking.
32.	Opdrachtnemer levert de verhuismaterialen minimaal vijftien werkdagen voorafgaand aan het uitvoeren van de verhuishopdracht aan op locatie. Vijftien werkdagen na de verhuizing haalt de opdrachtnemer de materialen weer op. Indien opdrachtgever eerder of langer beschikking wil hebben over verhuismaterialen mag opdrachtnemer hier huurkosten voor in rekening

	brengen. Indien blijkt dat er een tekort aan verhuismaterialen is, zal opdrachtnemer de extra benodigde verhuismaterialen dezelfde dag, doch uiterlijk de volgende ochtend, afleveren. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verhuismaterialen na afronding van de verhuizing binnen 15 werkdagen (in overleg met opdrachtgever) op worden gehaald.
33.	Alle ingezette verhuismaterialen dienen geschikt te zijn voor de betreffende ondergrond. De verhuismaterialen dienen hanteerbaar te zijn voor de medewerkers van de opdrachtgever. Het in te zetten verhuismateriaal dient goed te zijn onderhouden en te voldoen aan de geldende veiligheids- en Arbo-voorschriften. De ingezette verhuismaterialen zijn van goede kwaliteit, schoon en geschikt voor de doeleinden waar ze voor ingezet worden.
34.	Voor vermiste verhuismaterialen geldt dat opdrachtnemer dit verlies moet kunnen aantonen. Bij aangetoonde vermissing mogen deze in rekening worden gebracht bij opdrachtgever minus de eventuele reeds in rekening gebrachte huurkosten van dat item. Er wordt in dat geval nooit meer dan de aantoonbare aanschafprijzen van dat item aan opdrachtgever in rekening gebracht.
35.	Indien opdrachtgever verhuisdozen wenst aan te schaffen om in voorraad te hebben, dan gaan opdrachtnemer en opdrachtgever hierover nadere afspraken maken, tegen een marktconform tarief.
Nr.	Communicatie & informatie
36.	Binnen twee werkdagen reageert opdrachtnemer met een reactie op een aanvraag of een klacht. Deze reactie wordt schriftelijk door opdrachtnemer bevestigd aan opdrachtgever.
37.	Opdrachtnemer en diens medewerkers verplichten zich tot geheimhouding van alle door de opdrachtgever verstrekte (bedrijfs- en vertrouwelijke) gegevens. Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden.
Nr.	Duurzaamheidseisen
38.	Alle vervoersbewegingen van zowel personeel als te verhuizen objecten dienen plaats te vinden met een passend elektrisch vervoersmiddel.
39.	Indien er materialen moeten worden afgevoerd, zorgt opdrachtnemer ervoor dat dit op een duurzame en milieuvriendelijke manier gebeurt.
Nr.	Personele eisen
40.	Verhuisopdrachten worden uitgevoerd door een team van verhuizers van wie ten minste 50% een erkend diploma Projectverhuizer of diploma Voorman Projectverhuizer bezit.
41.	Al het in te zetten verhuispersoneel dient minimaal in het bezit te zijn van het certificaat basisveiligheid VCA of vergelijkbaar.
42.	Het in te zetten personeel is verplicht zich te allen tijde op verzoek te kunnen identificeren middels een geldig identiteitsbewijs (paspoort, Nederlands rijbewijs en/of Europese of Nederlandse identiteitskaart).
43.	De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers verblijven legaal in Nederland en zijn in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG-NP) met algemeen screeningsprofiel 41 (diensten). Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer een VOG verklaring te overleggen van de medewerkers die werkzaamheden bij de gemeente uitvoeren. Kosten verbonden aan de VOG komen voor rekening van de opdrachtnemer.
44.	Opdrachtgever heeft per locatie een toegangsprocedure en mogelijk huisregels. De medewerkers van opdrachtnemer dienen zich hieraan te conformeren.
45.	Opdrachtnemer zal zijn medewerker(s) op eerste verzoek van de opdrachtgever direct vervangen, indien zij handelen in strijd met de op locatie geldende regels of instructies van de opdrachtgever of met de gebruikelijke normen en gewoonten. Opdrachtnemer stemt in met onmiddellijke verwijdering van locatie van een individuele medewerker wanneer opdrachtgever dit op redelijke gronden nodig acht.
46.	Opdrachtnemer zorgt dat in te zetten personeel altijd werkt in herkenbare, door

	opdrachtnemer verstrekte, werkkleding, voorzien van bedrijfsnaam of bedrijfslogo. Tevens hebben de medewerkers een verzorgde en representatieve uitstraling op locatie.
47.	Opdrachtnemer en zijn personeel mogen gebruik maken van de warme dranken voorziening en de sanitaire faciliteiten van de opdrachtgever.
48.	Opdrachtnemer dient continuïteit en kwaliteit te waarborgen bij het uitvoeren van opdrachten. Bij ziekte of verlof van medewerkers van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen.