

Bijlage 3: Programma van eisen

Algemeen	
1.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst zoals opgenomen in bijlage 4 van de offerteaanvraag.
2.	Alle door de Inschrijver overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld
3.	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving is ondertekend door degene(n) die de organisatie van Inschrijver rechtsgeldig kan vertegenwoordigen voor deze aanbesteding en hiervoor Gemachtigd is.
4.	Inschrijver behandelt alle verkregen informatie betreffende Aanbestedende dienst vertrouwelijk.
5.	Inschrijver is in staat om alle werkzaamheden te verrichten zoals beschreven in het beschrijvend document (alle eisen inclusief verstrekte bijlagen en Nota van Inlichtingen). Inschrijver heeft zich middels het indienen van een inschrijving en het ondertekenen van het UEA akkoord verklaard met het Beschrijvend document en bijbehorende bijlagen (waaronder dit Programma van Eisen) inclusief eventuele doorgevoerde wijzigingen door middel van de Nota van inlichtingen.
Bijdragen aan de geluidsaneringsopgave door advieswerkzaamheden binnen de werkomgeving van de ODRU	
6.	De volledige uitvoering van de gevraagde dienst dient te voldoen aan Handreiking gevelisolatie en saneringssubsidie van Bureau Sanering Verkeerslawaaai, zie bijlage 2.
7.	Indien nodig schuift de inhoudelijk adviseur van de Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, aan bij overleggen met stakeholders voor inhoudelijke expertise en advies.
8.	De formele communicatie verloopt altijd via de gemeente in afstemming met de projectleider van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer levert tijdens de communicatie een inhoudelijke bijdrage in de informatieoverdracht.
9.	Opgestelde rapportages en brieven worden pas na afstemming met de projectleider van Opdrachtgever gedeeld met derden
10.	De afstemming met individuele woningeigenaren voor praktisch afspraken (bijv woningopname) en het contracteren (tbv uitvoering maatregelen) wordt verzorgd door de Opdrachtnemer. Formele afspraken moeten worden bevestigd door de betrokken gemeente. Dit verloopt via de projectleider van de Opdrachtgever.
11.	Medewerkers van Opdrachtnemer legitimeren zich bij ieder bezoek bij bewoners.
Team	
12.	De projectleider van opdrachtnemer heeft minimaal 3 jaar ervaring met soortgelijke projecten
13.	De omvang van het team dat Opdrachtnemer aanbiedt bevat te allen tijde van de opdracht minimaal 2 personen die de werkzaamheden kunnen uitvoeren volgens de gestelde eisen.
Kwaliteit	
14.	In geval van potentiële belangenverstremming bij een specifieke casus, neemt de Opdrachtnemer tijdig contact op met Opdrachtgever voor afstemming.
15.	De Opdrachtnemer is bekend met het politiek bestuurlijk speelveld en is bekend met de rol en positie van een Omgevingsdienst.
Communicatie en evaluatie	

16.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen beide één contactpersoon/aanspreekpunt aan voor afstemming op inhoud en proces.
17.	Op werkdagen van 9:00 - 17:00 is er voor de aanbestedende dienst een single point of contact voor incidenten en inhoudelijke vragen beschikbaar. Opdrachtnemer beschikt over een achtervang die zich de Nederlandse taal zowel schriftelijk als mondeling geheel machtig is.
18.	Alle communicatie, waaronder, maar niet beperkt tot het contact met de bewoners en de rapporten is volledig in het Nederlands
19.	De Opdrachtnemer borgt dat de projectleider van Opdrachtgever beschikt over de actuele stand van zaken en actuele versies van relevante documenten en data van elk project
20.	Er wordt minimaal twee (2) keer per jaar een voortgangsgesprek met de contactpersoon van Inschrijver en de contactpersoon vanuit Aanbestedende Dienst over de dienstverlening gevoerd. In het voortgangsgesprek zal een tussentijdse evaluatie van de Raamovereenkomst plaatsvinden.
Planning	
21.	Opdrachtgever dient bij aanvang van de raamovereenkomst direct te kunnen starten met de gevraagde dienstverlening.
22.	Per project (Nadere Overeenkomst) wordt met de Inschrijver een planning afgestemd. Daarbij wordt rekening gehouden met externe afhankelijkheden (o.a. reactietermijnen BSV, bewoners en gemeenten)
23.	Zodra voorzien kan worden dat de afgesproken planning niet gehaald kan worden, wordt door Opdrachtnemer direct contact opgenomen met de projectleider van de Opdrachtgever en worden nieuwe afspraken gemaakt.
24.	Voor de inhoudelijke ondersteuning als sparringpartner staat geen vaste planning en worden afspraken in onderling overleg gemaakt op basis van een concreet vraagstuk.
25.	Opdrachtnemer dient bij ziekte of vakantie van het vaste team een achtervang te realiseren.
ICT	
26.	Opdrachtgever biedt geen inlogaccounts beschikbaar voor haar systemen. Afhankelijk van de nadere opdracht kan, in overleg met Opdrachtgever, hiervan worden afgeweken. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat zij zelf voorziet in een systeem dat nodig is voor de uit te voeren werkzaamheden
27.	Eventuele storingen/problemen bij het gebruik van de systemen van de Aanbestedende dienst dienen zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de contactpersoon van de Aanbestedende dienst. Niet-gemelde storingen/problemen kunnen niet leiden tot wachturen.
Facturatie	
28.	Facturatie geschiedt per project en per fase achteraf, gespecificeerd met eenheid, aantal en tarief als genoemd in het prijzenblad (bijlage 9).
29.	De betalingstermijn van uitgereikte facturen bedraagt 30 dagen na dagtekening. Opdrachtnemer vermeld op de factuur het verplichtingnummer wat kenbaar gemaakt wordt na totstandkoming van de Raamovereenkomst.
30.	Facturen dienen te voldoen aan de eisen die de Wet op Omzetbelasting daaraan stelt en kunnen, per e-mail, gestuurd worden aan facturen@odru.nl
31.	De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de initiële duur van de Overeenkomst. Na de initiële looptijd van de overeenkomst is opdrachtnemer gerechtigd eenmaal per jaar, voor het eerst per 1 september 2025, de tarieven te indexeren. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS Dienstenprijsindex (2015=100), peilmoment: 2022. Zie ook: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83760ned .

32.	Eventuele indexaties dienen schriftelijk, voorzien van de berekening en onderbouwing, uiterlijk twee maanden voor ingangsdatum van het nieuwe contractjaar aan Opdrachtgever te worden voorgelegd
Wet Privacy en persoonsgegevens	
33.	De opdrachtnemer dient te voldoen aan de wet en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor deze aanbesteding zal na voorlopige gunning een nadere regeling worden overeengekomen tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever op grond van artikel 26 AVG.
34.	De opdrachtnemer gaat akkoord met de concept verwerkersovereenkomst zoals deze is bijgevoegd in bijlage 4.C en vult de bijlagen in voor de start van de dienstverlening. Deze verwerkersovereenkomst wordt als onderdeel van de raamovereenkomst bijgevoegd en door beide partijen ondertekend.