

Bijlage 2 Programma van eisen

Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

Nummer	Eis
Inschrijvingseisen	
Eis 1	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
Eis 2	Indien inschrijver op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de raamovereenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de gemeente Venlo kunnen schaden dan informeert de inschrijver de gemeente Venlo proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
Eis 3	Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de leveringen. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij gemeente Venlo. Eventuele implementatiekosten ten behoeve van de levering komen voor rekening van de inschrijver.
Eis 4	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief en inclusief BTW, inclusief alle toeslagen en kosten zoals, doch niet uitsluitend, aanrijtijden, het verstrekken van managementinformatie en overleg- en afstemmingsmomenten. De gemeente Venlo accepteert geen extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de gemeente Venlo. Zonder opdrachtbevestiging kan de inschrijver op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.
Juridische eisen	
Eis 5	Indien inschrijver(s) niet of niet tijdig de leveringen uitvoert of kan uitvoeren binnen de gestelde termijn van de gemeente Venlo, dan vervalt het

Nummer	Eis
	exclusiviteitsbeginsel als preferred supplier van inschrijver en is de gemeente vrij, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en het bepaalde in de Aanbestedingswet 2012, zonder het recht op schadevergoeding of andersluidende kosten van inschrijver de betreffende dienstverlening elders (bij andere marktpartijen) te zoeken.
Dienstverleningseisen	
Eis 6	Inschrijver is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te leveren. Nadere afstemming over de exacte uit te voeren werkzaamheden op de locaties van de gemeente Venlo zal na definitieve gunning met de inschrijver worden besproken.
Eis 7	De inschrijver vrijwaart de gemeente Venlo tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of een andere instantie kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast). Daarnaast vrijwaart de inschrijver de gemeente Venlo voor elke financiële en/of rechtspositionele aanspraak, waaronder loondoorbetaling of andersluidende naheffingen.
Eis 8	Inschrijver is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van (ingehuurde) derden (bijvoorbeeld bij onderaannemers) als bij eigen personeel. Verklaringen of eisen in dit Programma van Eisen worden ook door deze (ingehuurde) derden afgegeven.
Eis 9	Inschrijver beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de inschrijver een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht. In de afhandeling dient de inschrijver te beschrijven:

Nummer	Eis
	- Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht; - Verbetermaatregel(en); - Wijze van compensatie. De inschrijver verschaft op aangeven van de gemeente Venlo een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de gemeente Venlo.
Eisen t.a.v. nadere offertes	
Eis 10	Opdrachtnemer dient iedere nadere opdrachtuitvraag door de gemeente Venlo binnen twee (2) werkdagen per e-mail te bevestigen.
Eis 11	De offerte in het kader van de minicompetitie dient binnen tien (10) werkdagen door de gemeente Venlo ontvangen te zijn, tenzij dit in de minicompetitie of offerteaanvraag anders is aangegeven.
Eis 12	De opdrachtnemer moet de opgegeven bestelling binnen vijftien (15) werkdagen na afroep kunnen leveren, tenzij anders afgesproken.
Eisen aan de levering	
Eis 13	Leveringen geschieden conform bestelling.
Eis 14	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres en aangegeven tijd. Het vaste afleveradres is: Hulsterweg 19, 5912 PL Venlo
Eis 15	Leveringen worden vergezeld van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd; - besteller; - omschrijving; - locatie/eventueel project; - één label per plant met plantsoort (Latijnse naam).
Eis 16	Het plantmateriaal dient te worden gelabeld met de volgende gegevens: - adres (locatie van het plantmateriaal); - ID-nummer;

Nummer	Eis
	- omschrijving.
Eis 17	De verplichting tot betaling van de geleverde producten door de gemeente Venlo ontstaat na acceptatie van de producten en goedkeuring van de geleverde plantmaterialen.
Eis 18	Er geldt geen minimale bestelhoeveelheid per (afroep) order.
Eis 19	Een nadere opdracht kan opgesplitst worden in meerdere leveringen. Hierover worden na gunning van de nadere opdracht afspraken gemaakt tussen de gemeente Venlo en opdrachtnemer.
Eis 20	Plantmateriaal wordt bij levering door de gemeente Venlo (directievoering of toezichthouders) gekeurd.
Eis 21	Schade die ontstaat tijdens het transport en/of lossen is voor rekening van de opdrachtnemer.
Eisen aan de kwaliteit	
Eis 22	De levering voor één project moet uniform zijn en opdrachtnemer dient de soort echtheid van het geleverde te garanderen. Het geleverde dient exact te voldoen aan het gevraagde. Indien dit niet het geval is zijn de vervolgkosten zoals het vervangen van de levering en het transport voor de opdrachtnemer.
Eis 23	De opdrachtnemer dient te garanderen dat het plantmateriaal goed geworteld, onkruid- en ziektevrij is.
Communicatie en rapportages	
Eis 24	Inschrijver wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractadviseurs van de) gemeente Venlo. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.
Eis 25	Inschrijver dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 8:00 uur tot en met 17:00 uur telefonisch en via e-mail bereikbaar te zijn voor de gemeente Venlo.
Eis 26	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt in beginsel één (1) maal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van de gemeente. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde: - tevredenheid partijen;

Nummer	Eis
	- nakomen overeengekomen werkafspraken en indicators; - relatiemanagement; - signaleren en oplossen knelpunten. Inschrijver maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de gemeente Venlo. Het verslag wordt door beide partijen schriftelijk goedgekeurd. Indien gewenst door de gemeente Venlo of inschrijver zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden, ten kantore van de gemeente Venlo. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor partijen actueel zijn. Inschrijver maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de gemeente Venlo. Het verslag wordt door beide partijen schriftelijk goedgekeurd. De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide partijen, tenzij een van hen aangeeft zich niet te willen binden. De afspraken moeten daarvoor zijn vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen. De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de inschrijving en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.
Eis 27	Inschrijver rapporteert, in digitale vorm, kosteloos per kalenderjaar aan de gemeente Venlo. Deze rapportages dienen binnen een maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van de gemeente Venlo rapporteert inschrijver ook kosteloos tussentijds. De jaarrapportage bevat tenminste de volgende informatie: - Totaal aantal ingezette uren/kosten op de verschillende onderdelen; - Aard en aantal klachten, wijze van afhandeling met tijdsverloop van afhandeling en (voor zover mogelijk) wijze van compensatie; - Concreet aangeboden verbeterplannen, verbeterpunten of aanbevelingen. Uitgevoerde eerdere verbeterpunten, acties en resultaten;

Nummer	Eis
	- Gehouden (vormen van) werkoverleg met haar onderwerpen en verslaglegging; - Eventuele aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren.
Financiële eisen	
Eis 28	Inschrijver dient na levering te factureren. Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval de volgende zaken: ▪ Factuuradres; ▪ Kostenplaats (locatie); ▪ Beschrijving van geleverde producten; ▪ Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; ▪ Subtotaal exclusief BTW; ▪ BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag; ▪ Totaalbedrag inclusief BTW; ▪ Factuurnummer. Het staat de financiële administratie van de gemeente Venlo vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.
Eis 29	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen dertig (30) werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de gemeente Venlo na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
Eis 30	Het staat inschrijver vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een aanvraag. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen allen contracten en facturatie met de gemeente te verlopen via inschrijver. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich mee brengt zijn volledig voor rekening en risico van inschrijver.
Slotbepalingen	
Eis 31	De inschrijver richt zich per omgaande tot de gemeente Venlo:

Nummer	Eis
	▪ indien inschrijver is of dreigt te worden uitgeschreven uit het Register Normering Arbeid (NEN 4400-1). Dit kan reden zijn voor de gemeente Venlo om de raamovereenkomst per direct en zonder schadevergoeding te beeindigen en/of betaling van openstaande facturen (tijdelijk) op te schorten; ▪ bij het intrekken van belang zijnde kwaliteitscertificering van inschrijver (o.a. het kwaliteitscertificaat NEN-EN-ISO 9001:2015); ▪ bij negatieve uitkomsten van toezichthoudende instanties bij de inschrijver die de dienstverlening aan de gemeente Venlo negatief (kunnen) treffen.
Eis 32	De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012, indien de inschrijver tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van de gemeente Venlo.
