

Bijlage 2 Algemeen Programma van Eisen ingenieursdiensten V3

Algemene eisen (deze eisen gelden voor alle percelen)	
<i>In de bijlagen 2.1 t/m 2.3 worden de specifieke perceeleisen beschreven. Bij tegenstijdingheden prevaleren de specifieke perceeleisen boven de algemene eisen die in dit programma van eisen zijn opgenomen.</i>	
Algemene eisen	
E1	De uitvoering van de dienstverlening dient volledig in de Nederlandse taal plaats te vinden en bijhorende documenten dienen in het Nederlands te worden opgesteld.
E2	Het staat de opdrachtnemer vrij te allen tijde een onderaannemer (tenzij specifiek binnen een perceel anders is bepaald) in te schakelen ter vervulling van een (deel van de) opdracht. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen alle contacten (inclusief facturatie) met de opdrachtgever te verlopen via de opdrachtnemer. Eventuele meerkosten die inschakeling van een onderaannemer met zich meebrengt zijn volledig voor rekening van de opdrachtnemer.
E3	Indien het voor de werkzaamheden van de projectopdracht noodzakelijk is om toegang te hebben tot het gemeentelijk computersysteem en hiervoor een token of toegangspas dient te worden verstrekt, dan dient deze persoon te worden geregistreerd bij de opdrachtgever en is een geldige VOG-verklaring daarbij verplicht. De kosten voor het aanvragen van een VOG-Verklaring komen voor rekening van opdrachtnemer.
E4	De opdrachtnemer draagt zelf volledig de zorg voor het regelen en beheren van alle faciliteiten die noodzakelijk zijn om de projectopdracht van de opdrachtgever te kunnen uitvoeren. Denk hierbij o.a. aan computers, applicaties, licenties, vervoersmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen. Mogelijke kosten hiervan dienen te worden verwerkt in de door de opdrachtnemer afgegeven tarieven. <u>Indien er gewerkt moet worden met gemeente specifieke programmatuur, worden inloggegevens vanuit de gemeente Venlo verstrekt.</u>
Eisen aan facturatie	
E5	De opdrachtnemer stuurt maximaal maandelijks digitale facturen, voorzien van een specificatie op basis van project, rol en taken. Op de factuur is de volgende informatie opgenomen: • factuurnummer; • factuuradres; • contractnummer; • verplichtingenummer; • naam budgethouder en indien bekend opdrachtnummer; • periode waarover wordt gefactureerd; • aantal gefactureerde uren; • uurtarief; • kosten totaal (exclusief en inclusief btw); • BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW bedrag; • prestatieverklaring als bijlage conform standaard format van gemeente Venlo. Wijzigingen en/of toevoegingen is mogelijk in overleg met opdrachtgever.

E6	Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen bij de opdrachtgever dienen zonder kosten in de factureringsmethodiek te worden verwerkt.
Eisen met betrekking tot tarieven	
E7	De uurtarieven, waarmee per perceel wordt ingeschreven, gelden als maximum uurtarieven. Het staat inschrijver vrij om, in overleg met opdrachtgever, voor bepaalde opdrachten een lager uurtarief te hanteren.
E8	De tarieven waarmee opdrachtnemer heeft ingeschreven staan vast gedurende de eerste twee (2) jaar van de raamovereenkomst. Per 1 november 2026 is een jaarlijkse indexering mogelijk o.b.v. de CBS index: Dienstenprijzen; Commerciële dienstverlening en transport, 2015=100 of diens opvolger; 71.1 Architecten, ingenieurs en aanverwante technische adviseurs; onderwerp jaarmutaties, periode 1^e kwartaal van dat jaar. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee: Tariefwijziging per 1 november december 2026: jaarmutatie van 2026 1^e kwartaal; Tariefwijziging per 1 november december 2027: jaarmutatie van 2027 1^e kwartaal.
E9	Het verzoek tot prijsaanpassingen, zowel verlagingen als verhogingen, dient uiterlijk één maand voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijswijziging schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd voorgesteld te worden.
Eisen met betrekking tot contactpersonen en bereikbaarheid	
E10	De opdrachtnemer wijst één (1) medewerker aan als contactpersoon voor de opdrachtgever. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen.
E11	De (Het kantoor van) de opdrachtnemer is op alle werkdagen tijdens kantooruren vanaf 8.30 uur tot 17.30 uur telefonisch bereikbaar voor de opdrachtgever.
E12	De medewerker die wordt ingezet op de opdracht voor gemeente Venlo is op alle werkdagen bereikbaar en beschikbaar binnen de tijdvakken die noodzakelijk zijn voor de opdracht.
Eisen aan de uitvoering	
E13	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wordt er zoveel mogelijk gewerkt met een vast team/wordt er zoveel mogelijk dezelfde medewerker ingezet om minimale interpretatieverschillen te krijgen. Bij wijzigingen van personeel tijdens uitvoering van de nadere raamovereenkomst is afstemming met de gemeente noodzakelijk.
E14	Opdrachtnemer dient alle aangeleverde documenten en producten aantoonbaar gecontroleerd te hebben. Indien opdrachtgever de opgeleverde documenten of producten niet accepteert of fouten constateert, dient opdrachtnemer deze te herzien en waar nodig te herstellen. Dit dient te gebeuren binnen de bestaande opdracht en hier kan geen meerwerk voor gerekend worden.
E15	Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het herstellen van fouten en gebreken die in de realisatie naar boven komen, als gevolg van onjuistheden in de opgeleverde documenten.
E16	Opdrachtnemer dient kennis te nemen van geldende Venlose regelgeving en de projectmatige werkwijze binnen gemeente Venlo. De benodigde informatie wordt gedeeld na definitieve gunning.
E17	De werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd op werkdagen tussen 7.00 uur en 17.00 uur.

	Precieze werktijden worden nader afgestemd. Het werken buiten deze tijden of op zaterdagen, zondagen of nationale feestdagen vereist de goedkeuring van de opdrachtgever.															
E18	De toezichthouder dient op werkdagen bereikbaar te zijn vanaf 7:00 uur.															
E19	Personeel van opdrachtnemer werkt volgens geldende veiligheidsnormen en arbowetgeving. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.															
Eisen aan contractmanagement																
E20	Na afronding van elke nadere opdracht evalueert opdrachtgever de geleverde kwaliteit van de dienstverlening. Deze evaluatie wordt gedaan aan de hand van onderstaande kritische prestatie indicatoren (KPI's). Aan de hand van de scorematrix wordt een score toegekend. Opdrachtnemer dient minimaal een 7 (voldoende) te scoren. Indien de evaluatiescore twee (2) keer op rij lager dan een 7 is, wordt opdrachtnemer een beurt overgeslagen in de toerbeurt of uitgesloten van de eerstvolgende minicompetitie. Ook kan dit aanleiding zijn tot een gesprek tussen beide partijen met als doel verbetering van de kwaliteit. 1) Tijdigheid van oplevering: mate waarin de planning is gevolgd en de deadlines zijn behaald. 2) Kwaliteit van het geleverde werk: mate waarin de specificaties en normen zijn nageleefd en het aantal fouten/gebreken in het opgeleverde werk. <table><tr><th>Score</th><th>Tijdigheid van oplevering*</th><th>Kwaliteit van het geleverde werk</th></tr><tr><td>10 (goed)</td><td>De planning is volledig gevolgd en alle deadlines zijn behaald.</td><td>Het werk (zowel voor, als tijdens en na realisatie) voldoet aan alle specificaties en normen, zonder fouten of gebreken.</td></tr><tr><td>7 (voldoende)</td><td>De planning is voor het overgrote gedeelte gevolgd en minimaal 90% van de deadlines zijn behaald.</td><td>Het werk voldoet over het algemeen aan de specificaties en normen, met enkele fouten of gebreken die gemakkelijk kunnen worden gecorrigeerd.</td></tr><tr><td>4 (onvoldoende)</td><td>De planning is deels gevolgd, meederdere deadlines zijn niet behaald.</td><td>Werk voldoet aan de meerderheid van de specificaties en normen, maar met meerdere fouten of gebreken die herstel vereisen.</td></tr><tr><td>0 (niet nagekomen)</td><td></td><td></td></tr></table> *Indien het niet behalen van deadlines niet aan opdrachtnemer toe te rekenen valt, wordt dit niet meegenomen in de evaluatie. M.a.w. opdrachtnemer wordt niet afgerekend op zaken die aan opdrachtgever te wijten zijn.	Score	Tijdigheid van oplevering*	Kwaliteit van het geleverde werk	10 (goed)	De planning is volledig gevolgd en alle deadlines zijn behaald.	Het werk (zowel voor, als tijdens en na realisatie) voldoet aan alle specificaties en normen, zonder fouten of gebreken.	7 (voldoende)	De planning is voor het overgrote gedeelte gevolgd en minimaal 90% van de deadlines zijn behaald.	Het werk voldoet over het algemeen aan de specificaties en normen, met enkele fouten of gebreken die gemakkelijk kunnen worden gecorrigeerd.	4 (onvoldoende)	De planning is deels gevolgd, meederdere deadlines zijn niet behaald.	Werk voldoet aan de meerderheid van de specificaties en normen, maar met meerdere fouten of gebreken die herstel vereisen.	0 (niet nagekomen)		
Score	Tijdigheid van oplevering*	Kwaliteit van het geleverde werk														
10 (goed)	De planning is volledig gevolgd en alle deadlines zijn behaald.	Het werk (zowel voor, als tijdens en na realisatie) voldoet aan alle specificaties en normen, zonder fouten of gebreken.														
7 (voldoende)	De planning is voor het overgrote gedeelte gevolgd en minimaal 90% van de deadlines zijn behaald.	Het werk voldoet over het algemeen aan de specificaties en normen, met enkele fouten of gebreken die gemakkelijk kunnen worden gecorrigeerd.														
4 (onvoldoende)	De planning is deels gevolgd, meederdere deadlines zijn niet behaald.	Werk voldoet aan de meerderheid van de specificaties en normen, maar met meerdere fouten of gebreken die herstel vereisen.														
0 (niet nagekomen)																

E21	Minimaal één (1) keer per jaar vindt een evaluatiegesprek plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer (kan meer op verzoek van opdrachtgever en/of opdrachtnemer). Tijdens dit gesprek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: - uitvoering van de raamovereenkomst; - KPI's; - tevredenheid over samenwerking (wederzijds); - klachten; - eventuele andere onderwerpen.
E22	Als uit een evaluatie blijkt dat de opdrachtnemer ook na aanpassingen in de dienstverlening tekort blijft schieten in de uitvoering van de opdracht, behoudt de opdrachtgever het recht voor om het contract (tussentijds) te beëindigen c.q. te ontbinden.
E23	Indien opdrachtnemers niet of niet tijdig de dienstverlening uitvoert of kan uitvoeren binnen de gestelde termijn van de opdrachtgever, dan vervalt het exclusiviteitsbeginsel als preferred supplier van opdrachtnemer en is de opdrachtgever vrij – zonder het recht op schadevergoeding of andersluidende kosten van opdrachtnemer – de betreffende dienstverlening elders (bij andere marktpartijen) te zoeken.