

Bijlage 8 Programma van Eisen

bij Inschrijvingsleidraad

Ingenieurs- en adviesdiensten ten behoeve van Provincie Noord-Holland

Openbare Europese aanbesteding

TenderNed kenmerk: 546161



Dit document bevat de eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan inschrijving op de Raamovereenkomst ('Programma van Eisen' of: PvE).

Indien Inschrijver over de inhoud van de gestelde eisen in deze paragraaf vragen heeft kan hij tijdens de Nota van Inlichtingen fase (zie paragraaf 3.3 leidraad) een verzoek ter verduidelijking indienen. Het is uiteindelijk de Aanbestedende dienst die bepaalt of een voorgestelde wijziging wordt doorgevoerd.

De Aanbestedende dienst kan besluiten een aangepast document als Herzien Documentatie met de Nota van Inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle Inschrijvers.

Daarna geldt de inhoud als minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud (van de laatste verstrekte versie) betekent uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Door inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de inhoud van dit document conform de laatste Nota van Inlichtingen.

1. Eisen akkoord overeenkomst documenten	
1.1	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Raamovereenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 5 van de Inschrijfleidraad.

2. Eisen Algemeen en Commercieel		
2.1	Gehanteerde tarieven	De gehanteerde tarieven zijn in Euro's, excl. BTW.
2.2	Accountmanager	Opdrachtgever krijgt een vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de Opdracht. De contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
2.3	Vervanging accountmanager	Opdrachtgever krijgt, indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan vijf werkdagen afwezig is, een vaste gelijkwaardige vervangend beslissingsbevoegde contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.

3. Eisen uitvoering Nadere overeenkomsten		
3.1	Capaciteit	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er voldoende capaciteit beschikbaar is om invulling te geven aan de Nadere Overeenkomsten.
3.2	Medewerkers	De door de Opdrachtnemer in te zetten medewerker(s) heeft/hebben aantoonbare kwalificaties en vaardigheden die passend zijn bij de uit te voeren projecten.
3.3	Samenwerken	Opdrachtnemer dient bereid te zijn samen te werken met de door de Opdrachtgever aangewezen personen en/of bedrijven.
3.4	Dienstverlening	De Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
3.5	Discriminatie	Opdrachtnemer onthoudt zich van discriminatie en gaat niet in op discriminerende verzoeken en draagt dit uit.
3.6	Belangenverstremming	Om (de schijn van) belangenverstremming van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te voorkomen, dient op Inschrijver bij een Nadere Overeenkomst geen van de in Bijlage 17 van de Inschrijvingsleidraad genoemde directe uitsluitingssituaties van toepassing te zijn. Wanneer Opdrachtgever vraagt om de verklaring te ondertekenen wordt van Opdrachtnemer verwacht, dit naar waarheid, te doen.
3.7	Integriteit	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitsluitend in te zetten medewerkers, waarvan geen twijfel bestaat ten aanzien van hun integriteit, worden ingezet. Dit betekent dat de Opdrachtnemer zich vóór de aanbidding aantoonbaar vergewist moet hebben van de integriteit van de medewerkers.

3.8	Dossiers	Opdrachtnemer dient alle dossiers van de Nadere overeenkomsten altijd op orde te hebben. Deze dienen actueel en volledig te zijn.
3.9	Onderaannemer	Indien Opdrachtnemer bij uitvoering van de uit deze aanbesteding voortkomende Raamovereenkomst gebruik maakt van onder aanneming, geldt Opdrachtnemer als hoofdaannemer. Hoofdaannemer is te allen tijde enig aanspreekpunt voor Opdrachtgever en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de Raamovereenkomst en daaronder vallende Nadere overeenkomsten. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat ieder door hem in te zetten Onderaannemer kennis heeft van en voldoet aan de voorwaarden en de eisen uit de Raamovereenkomst die horen bij de werkzaamheden waar de Onderaannemer op wordt ingezet. Het inschakelen en inzetten van Onderaannemers geschiedt voor eigen rekening en risico van Opdrachtnemer en doet niets af aan de aansprakelijkheid of de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer ter zake van de juiste uitvoering van de Raamovereenkomst.
3.10	Minicompetitie	Alle voorwaarden met betrekking tot minicompetitie zijn beschreven in Bijlage I bij de (concept) Raamovereenkomst. Opdrachtnemer dient zich hier aan te houden.
3.11	Vertrouwelijk	Opdrachtnemer borgt vertrouwelijkheid en informatiebeveiliging conform de afspraken in deze Raamovereenkomst, AIV etc. De Opdrachtnemer verklaart gegevens die de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden ziet of ontvangt vertrouwelijk te behandelen en geen gegevens te delen met anderen dan aangegeven door Opdrachtgever.
3.12	Passende aanbieding	Van Opdrachtnemer wordt verwacht een passende aanbieding in te dienen op de Nadere Uitvragen. Opdrachtgever ziet een passende aanbieding als volgt: -de inschrijving niet abnormaal hoog of laag is; -de inschrijving tijdig is ingediend; -alle gevraagde gegevens en bescheiden zijn ingediend of -de inschrijving voldoet aan de gestelde minimum eisen. Het niet-indienen van een Aanbieding wordt als niet-passend beschouwd.
3.13	Geldende normen en richtlijnen	Opdrachtnemer dient te werken conform geldende normen en richtlijnen (CROW, RAW, UAV-GC, ISO, NEN en dergelijke) en opdrachtgever-specifieke richtlijnen.
3.14	Duurzaamheid	Opdrachtnemer dient duurzame ontwerpprincipes en circulaire oplossingen te integreren (bijv. DuboCalc, MKI-berekening, ambitiewebsessies).
3.15	Afstemming	Opdrachtnemer dient afstemming te verzorgen tussen disciplines (civiel, milieu, geotechniek, verkeer, ecologie, etc.) in één samenhangend proces.
3.16	Projectbeheersing	Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke fasering, mijlpalen en voortgangsrapportages.
3.17	Projectbeheersing	Opdrachtnemer signaleert proactief uitvoerings- en omgevingsrisico's. Opdrachtnemer voert zelftoetsingen van op te leveren producten herleidbaar uit en communiceert hierover transparant.
3.18	Digitale systemen	Opdrachtnemer maakt gebruik van afgesproken digitale systemen (BIM, GIS, projectportaal).
3.19	Waarborgen kennis en capaciteit	Opdrachtnemer waarborgt capaciteit en kennis gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

4. Eisen aan de dienstverlening overig		
4.1	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst voor alle te leveren diensten- aan de geldende wet- en regelgeving. Indien er voor de dienstverlening gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.
4.2	Nederlandse taal	De aangeboden medewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen op minimaal niveau C1 volgens het Europees referentiekader van het CEFR.
4.3	Medewerkers	Aan het door Opdrachtnemer in te zetten personeel worden de volgende eisen gesteld: - proactief, alert, professioneel en klantgericht; - vakbekwaam; - kunnen zich te allen tijde legitimeren conform de wettelijke eisen;

		<p>- zijn opgeleid in hun vakgebied en hebben de voor hen relevante trainingen gevolgd en de kennis is up-to-date en</p> <p>- zijn, indien nodig voor de opdracht, bereid een VOG aan te leveren.</p>
4.4	Social return uitvoeringsvoorwaarde	<p>De Inschrijver verklaart akkoord te gaan met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social return ad 2% van de gerealiseerde contractwaarde.</p> <p>De inschrijver, die de Opdracht gegund wordt, stelt in de contractfase een plan van aanpak op hoe hij invulling geeft aan de voorwaarde Social return voor als omschreven in par. 2.10 en Bijlage 11 'Social return' van de Inschrijvingsleidraad.</p>
4.5	Verwerkersovereenkomst	<p>In het geval naar het oordeel van de Opdrachtgever bij de uitvoering van de Raamovereenkomst sprake is van verwerking van persoonsgegevens, dan werkt de Opdrachtnemer mee aan het sluiten van een Verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever volgens een door de Opdrachtgever vast te stellen model Verwerkersovereenkomst.</p>
4.6	Bestandsformaten en bruikbaarheid	<p>Alle aan Opdrachtgever te leveren producten worden aangeleverd in de door Opdrachtgever voorgeschreven bestandsformaten. Deze formaten dienen zodanig te zijn dat Opdrachtgever de geleverde producten zelfstandig kan opslaan, bewerken en gebruiken voor vervolgoopdrachten, zonder dat hiervoor aanvullende conversies of aanpassingen noodzakelijk zijn.</p> <p>De geleverde producten moeten gebruiksvriendelijk en toegankelijk zijn voor de beoogde toepassingen.</p> <p>In de Nadere Overeenkomsten zal deze informatie nader worden uitgewerkt en waar van toepassing worden vertaald naar eisen.</p>

5. Communicatie		
5.1	Penvoerder	<p>Alle communicatie over de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten van een partij uit de combinatie (samenwerkingsverband), kan uitsluitend worden ingediend door de penvoerder van een combinatie (samenwerkingsverband).</p>
5.2	Communicatiestrategie- en beleid	<p>De communicatiestrategie, de uitgangspunten participatie en het communicatiebeleid van de provincie Noord-Holland zijn leidend bij de opzet van de communicatie en participatie.</p>
5.3	Huisstijl	<p>Alle communicatie gebeurt in de huisstijl van de provincie en in lijn met de schrijfwijzer en de beeldstrategie van de provincie.</p>
5.4	Communicatiekanalen	<p>Voor de communicatie wordt gebruik gemaakt van de al bestaande communicatiekanalen van de provincie, zoals de corporate website, sociale media, intranet, magazines, etc. Alleen wanneer deze corporate kanalen niet voorzien in de gevraagde (technische) mogelijkheden, kunnen na een positief advies van de afdeling Communicatie nieuwe communicatiekanalen worden gebruikt/ontwikkeld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de begeleiding en inhoud van (digitale) bijeenkomsten, denk hierbij aan kaartmateriaal, 3D visualisaties, impressietekeningen e.d. Dit moet vooraf worden afgestemd met de communicatieadviseur van de provincie. De provincie organiseert de bijeenkomsten en verzendt de uitnodigingen. Het projectteam van de provincie is aanwezig bij de bijeenkomsten om vragen over proces en besluitvorming te beantwoorden. De inzet van andere participatietools vindt plaats na overleg met het projectteam van de provincie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de terugkoppeling richting de omgeving via de communicatiekanalen zoals afgestemd met de afdeling Communicatie.</p>

5.5	Communicatieadviseur	De uitvoering van Nadere Overeenkomsten gebeurt in overleg met een communicatieadviseur van de provincie. De publiekscommunicatie wordt voorgelegd aan de communicatieadviseur voordat het naar buiten kan.
5.6	Participatietraject	<p>De uitvoering van een participatietraject gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de projectmanager van de provincie. Opdrachtnemer stemt de plannen af met de omgevingsmanager en communicatieadviseur van de provincie.</p> <p>Tijdens een participatietraject wordt de communicatie met andere overheden, bedrijven en maatschappelijke organisaties uitgevoerd door Opdrachtnemer, in overleg met de omgevings- of projectmanager van de provincie. De communicatie naar inwoners wordt uitgevoerd door de communicatieadviseur van de provincie. Opdrachtnemer draagt hiervoor de benodigde informatie aan. Zo is voor de omgeving duidelijk dat het om een project van de provincie Noord-Holland gaat. Woordvoering over het project richting de media ligt primair bij de provincie.</p>

6. Eisen KPI's managementinformatie, rapportage en communicatie		
6.1	Overlegstructuur	<p>Opdrachtnemer zet de volgende overlegstructuur op voor de duur van de Raamovereenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - operationeel overleg (bij iedere Nadere overeenkomst): Projectleider Opdrachtgever en projectleider Opdrachtnemer; - tactisch overleg (4x per jaar): Accountmanager Opdrachtgever en Accountmanagers van alle Penvoerders - evaluatie overleg (1x per jaar): Accountmanager Opdrachtgever en accountmanager Penvoerder
6.2	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)	<p>Opdrachtgever meet de prestaties van Opdrachtnemer middels Kritieke prestatie indicatoren (Kpi) zoals beschreven in de eisen 6.3 en 6.4 en de overeengekomen KPI's uit de gunningscriteria. Prestaties worden jaarlijks besproken tijdens het jaarlijks evaluatiegesprek. Wanneer eerder niet een voldoende wordt geleverd wordt niet gewacht tot het jaarlijkse gesprek. Overige voorwaarden zijn beschreven in artikel 8 van de Raamovereenkomst.</p>
6.3	KPI 1 "Continuïteit dienstverlening"	<p>Opdrachtnemer waarborgt een stabiele dienstverlening ondanks personeelwisselingen. Dit doet zij door 90% van de projecten uit te voeren zonder onderbreking door personeelwisseling, waarbij de personeelwisseling plaats vindt in lijn met de voorwaarden uit de Nadere Overeenkomst.</p> <p>Deze KPI wordt gemeten op het niveau van de raamovereenkomst. Algemeen kan worden gesteld dat personeelwisselingen zijn toegestaan mits vooraf aangekondigd en afgestemd met de aanbestedende dienst, de vervanger aantoonbaar gelijkwaardig is qua kennis, ervaring en competenties voor de betreffende rol, kennisoverdracht is geborgd met waar mogelijk overlap, planning, kwaliteit, bereikbaarheid en aanspreekpunten ongewijzigd blijven.</p> <p>Een wijziging in de bezetting van een in de Nadere Overeenkomst of het projectorganisatieplan benoemde (sleutel)rol, inclusief vervanging, vertrek of langdurige afwezigheid. Wijzigingen in ondersteunende capaciteit zonder impact op continuïteit tellen niet als relevante personeelwisseling voor deze KPI.</p> <p>Als een personeelwisseling conform de voorwaarden plaatsvindt en er geen onderbreking van het werk of aantoonbare negatieve impact op planning/kwaliteit optreedt, wordt aan de KPI voldaan. De KPI ziet primair op de benoemde sleutelrollen. Reguliere personele mutaties (zoals ziekte of vertrek) vallen niet automatisch buiten de KPI. De verplichting blijft om de</p>

		<p>continuïteit te borgen. Indien ondanks dergelijke omstandigheden geen onderbreking optreedt en aan de voorwaarden is voldaan, wordt aan de KPI voldaan.</p> <p>Dit wordt jaarlijks besproken tijdens de evaluatiegesprekken waarbij de Opdrachtgever beoordeeld of voldaan wordt aan de indicatoren.</p>
6.4	KPI 2 "Voortgangsrapportages"	<p>Opdrachtnemer levert drie weken voor aanvang van de afspraak de kwartaal- en jaarrapportages 100% tijdig en volledig aan te leveren zonder dat Opdrachtgever hiernaar hoeft te vragen.</p> <p>Dit wordt jaarlijks besproken tijdens de evaluatiegesprekken waarbij de Opdrachtgever beoordeeld of voldaan wordt aan de indicatoren.</p>
6.5	Hersteltijd	<p>Waar de KPI's niet worden gehaald, krijgt Opdrachtnemer de kans deze te herstellen binnen een redelijke termijn. Deze termijn is afhankelijk van de soort en mate van overtreden. Opdrachtgever bepaalt binnen welke termijn herstel plaats dient te vinden. Daarnaast stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op met daarin SMART verbetermaatregelen en opvolgingsafspraken om tekortkomingen te herstellen dan wel in de toekomst te voorkomen.</p>
6.6	Management informatie	<p>Opdrachtnemer levert jaarlijks vóór het evaluatiegesprek een managementrapportage met daarin aangegeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. knelpunten, problemen bij uitvoering van de Raamovereenkomst; 2. lessons learned vanuit de Nadere Overeenkomsten; 3. financiële rapportage met betrekking tot uitgevoerde werkzaamheden in de orderportefeuille; 4. voortgang op het gebied van het inkoopbeleid van Opdrachtgever; 5. KPI's en 6. aantal gegunde en passende aanbiedingen van Opdrachtnemer.
6.7	Gunningscriteria	<p>In de Inschrijving ingediende uitwerkingen van de gunningscriteria worden gebruikt voor contractevaluaties. Bij onvoldoende prestaties stelt de opdrachtnemer een SMART verbeterplan op met concrete maatregelen en opvolgingsafspraken. De opdrachtgever beoordeelt de voortgang en kan bij herhaaldelijk falen aanvullende maatregelen treffen.</p>
6.8	Bindend karakter EMVI-beloften	<p>De door Opdrachtnemer in het kader van de aanbesteding ingediende EMVI-beloften, inclusief alle daarin opgenomen prestatieafspraken, kwaliteitsniveaus, maatregelen, personele inzet en innovaties, maken integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst en zijn bindend voor Opdrachtnemer.</p> <p>Afwijking van de EMVI-beloften is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever en alleen indien de afwijking aantoonbaar een gelijkwaardig of beter resultaat oplevert.</p>