

Programma van eisen

Bijlage 4



Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Bij een offerteaanvraag dient opdrachtnemer binnen zeven (7) dagen na ontvangst van de offerteaanvraag een passende offerte aan te bieden.
3.	Offertes voor nadere opdrachten dienen conform de tarieven als opgenomen in bijlage Prijzenblad te zijn. De uurtarieven mogen niet hoger zijn dan de tarieven die door opdrachtnemer in zijn inschrijving zijn gedaan. Tarieven lager dan de inschrijving mogen wel.
4.	Offertes voor nadere opdrachten zijn conform de voorwaarden van deze raamovereenkomst. Offertes die hier niet aan voldoen, worden niet geaccepteerd.
5.	Na akkoord van opdrachtgever op de offerte, kan de uitvoering conform planning plaatsvinden. Bijzonderheden en afwijkingen van deze planning kunnen uitsluitend plaatsvinden na overleg en schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.

Eis	Prijzen & facturatie
7.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggenspraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
8.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inkleding, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
9.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.
10.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer.
11.	Indien bij de uitvoering van de opdracht blijkt dat er sprake is van meerwerk of dat er minder werk uitgevoerd hoeft te worden, neemt opdrachtnemer hierover contact op met de contactpersoon van opdrachtgever. In overleg wordt besloten of er sprake is van meer- of minder werk. Na schriftelijk akkoord van opdrachtgever kunnen de extra werkzaamheden uitgevoerd/weggelaten worden en worden gefactureerd.

Eis	Communicatie
12.	Partijen wijzen bij aanvang van de overeenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie als de beheerfase. Ook zorgen Partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. Contactpersonen worden vastgelegd middels een communicatiematrix. Bij wijzigingen zal de betreffende partij deze kennis delen met haar contactpersonen van de andere partij.

13.	Partijen participeren op proactieve wijze in uitvoeringsoverleggen. In de communicatiematrix zal worden opgenomen welke contactpersonen bij welk overleg aanwezig zullen zijn. Deze overleggen vinden in de beheerfase één keer per jaar plaats (afhankelijk van de behoefte).
14.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van opdrachtgever.
15.	Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever benoemen een vaste contactpersoon voor de duur van de raamovereenkomst. Tevens wordt een vaste vervanger benoemd.
16.	Opdrachtnemer is op werkdagen beschikbaar tussen 09.00 – 17.00 uur, zowel telefonisch als per e-mail.
17.	Alle schriftelijke communicatie geschiedt in de Nederlandse taal.
18.	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden dient minimaal één medewerker vloeiend de Nederlandse taal te spreken.

Eis	KPI's
19.	Tijdigheid van levering Meer dan 90% van de opdrachten zijn op tijd afgerond volgens de vooraf opgestelde en goedgekeurde planning.
20.	Samenwerking & communicatie Gemiddeld scoort de samenwerking & communicatie een 4 of hoger (op een schaal van 1 tot 5).
21.	Kwaliteit van ontwerp Gemiddeld scoort de kwaliteit van het ontwerp een 4 of hoger (op een schaal van 1 tot 5).
22.	Proactiviteit Het aantal verbetervoorstellen of signaleringen door opdrachtnemer bedraagt minimaal 2 per jaar.
23.	Alle KPI's worden door opdrachtnemer gemonitord en gerapporteerd aan opdrachtgever.
24.	Het al dan niet behalen van de KPI's kunnen input geven voor de keuze om de overeenkomst al dan niet te verlengen.

