



# Bijlage 8- Programma van Eisen perceel 1 en 2

Ten behoeve van de Europese aanbesteding van  
**Raamovereenkomst ingenieursproducten**  
door middel van de openbare procedure

Datum: 3 november 2025

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1.1    Aanleiding .....	3
1.2    Opbouw en doel Programma van Eisen .....	3
2    Algemene eisen .....	4
2.1    Algemeen .....	4
2.2    Social return .....	4
2.3    Juridische eisen .....	4
2.4    Eisen aan contractmanagement en managementinformatie van de dienstverlening .....	5
3    Proces eisen .....	7
3.1    Verdeling van Nadere opdrachten en A- en B-lijst .....	7
3.2    Offerteproces .....	8
3.3    Offerte, Nadere opdrachtverstrekking en meer- minderwerk .....	9
3.4    Prijzen en marktconformiteit .....	10
3.5    Eisen aan de op te leveren producten .....	11
4    Better performance .....	12
5    Kennisdeling- en innovatie eisen .....	14

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding

De gemeente Woerden wil een Raamovereenkomst met twee percelen afsluiten met meerdere Opdrachtnemers.

Opdrachtgever verwacht in de toekomst gebruik te maken van de expertise van (advies-)bureaus die ingenieursdiensten opleveren. Hierbij gaat het om uitbesteden van werkzaamheden op basis van een resultaatsverplichting (geen inhuur/ inspanningsverplichting).

### 1.2 Opbouw en doel Programma van Eisen

Het Programma van Eisen is opgebouwd uit algemene eisen (hoofdstuk 2), proceseisen (hoofdstuk 3), eisen ten aanzien van Better performance (hoofdstuk 4) en kennisdeling- en innovatie eisen (hoofdstuk 5) ten aanzien van de Europese aanbesteding Raamovereenkomst Ingenieursdiensten. Dit Programma van Eisen is van toepassing op de Raamovereenkomst inclusief de Nadere opdrachten.

Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met **alle** in dit document benoemde eisen.

## 2 Algemene eisen

### 2.1 Algemeen

- Eis 1. Voor de uitvoering van een Nadere opdracht dient de Opdrachtnemer te werken conform de voor de werkzaamheden (door de overheid) vereiste vigerende certificeringen, erkenningen, normen en richtlijnen.
- Eis 2. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het verstrekken van Nadere opdrachten (bijvoorbeeld periodiek of vaste aantal Nadere opdrachten per jaar).
- Eis 3. Een Nadere opdracht wordt uitsluitend schriftelijk uitgevraagd én geaccepteerd. Hiermee wil Opdrachtgever bijvoorbeeld mondelinge afspraken voorkomen.
- Eis 4. Opdrachtnemer garandeert in staat te zijn om alle ingenieursproducten uit de scopelijst van het betreffende perceel, zie bijlage 9, te kunnen leveren, al dan niet in samenwerking met een onderaannemer.

### 2.2 Social return

- Eis 5. Opdrachtnemer conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze Raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 2%.
- Eis 6. De in te zetten waarde aan Social Return wordt per jaar bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle Nadere opdrachten die op basis van de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer verstrekt worden.
- Eis 7. De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de Nadere opdrachten. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de Nadere opdracht).
- Eis 8. Opdrachtnemer realiseert de Social Return invulling tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst.
- Eis 9. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor invulling van de Social Return opgave.
- Eis 10. Opdrachtnemer levert een plan voor de inzet van Social Return binnen de gemeente. Het toepassen van Social Return is maatwerk waarbij Opdrachtgever rekening houdt met de wensen van de Opdrachtnemer: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

### 2.3 Juridische eisen

- Eis 11. Indien Opdrachtnemer in de Inschrijving opgave heeft gedaan van (een) bepaalde onderaannemer(s), dient Opdrachtnemer daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van een Nadere opdracht in te zetten, voor zover de Nadere opdracht ziet op een onderwerp waarvoor de onderaannemer is aangemerkt. Opdrachtnemer wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van een Nadere opdracht waarbij een beroep wordt gedaan op een (of meer) onderaannemer(s).
- Eis 12. Als hoofdaannemer draagt Opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van onderaannemer(s) bij het uitvoeren van een Nadere opdracht.

Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen Opdrachtnemer als hoofdaannemer factureert aan Opdrachtgever, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.

- Eis 13. Nadat de Raamovereenkomst is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 14. Opdrachtnemer realiseert zich dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij nakoming van de Raamovereenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

## **2.4 Eisen aan contractmanagement en managementinformatie van de dienstverlening**

- Eis 15. De Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan die als sleutelfunctionaris fungeert namens de Opdrachtnemer. Deze functionaris fungeert als eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor het tactisch overleg en is verantwoordelijk voor het opstellen van iedere Offerte ten behoeve van een Nadere opdracht. Deze contactpersoon dient derhalve over voldoende mandaat te beschikken en over voldoende kennis over capaciteit en beschikbaarheid van de eigen organisatie. Ook is deze functionaris verantwoordelijk voor het opstellen van managementrapportages t.b.v. het tactisch overleg.
- Eis 16. Binnen vier weken na definitieve gunning organiseert de Opdrachtnemer op eigen initiatief een startoverleg met de Opdrachtgever.
- Eis 17. De Opdrachtnemer is verplicht om wijzigingen in de sleutelfunctionaris, projectteams of organisatiestructuur tijdig te melden aan de Opdrachtgever.
- Eis 18. Eén keer per jaar, of indien nodig vaker, wordt een voortgangsbespreking gehouden tussen uw sleutelfunctionaris en, namens Opdrachtgever, de contractmanager. Data voor de overleggen worden in overleg met de Opdrachtgever bepaald.
- Eis 19. Opdrachtnemer stelt voortgangsrapportages op en verstrekt deze voortgangsrapportages uiterlijk één week voorafgaande aan de voortgangsbespreking aan Opdrachtgever. In deze voortgangsrapportages wordt in ieder geval de volgende informatie opgenomen:
- a) Cijfers met betrekking tot gefactureerde waarde, zowel totalen als op het niveau van een individuele Nadere opdracht. Minimaal te rapporteren totalen: gehele contractduur, per jaar en per afdelings- of organisatieonderdeel van de Opdrachtgever;
  - b) Overzicht van Nadere opdrachten (gegunde Nadere opdrachten, lopend en afgerond) met minimaal naam, korte omschrijving, afdelings- of organisatieonderdeelniveau van de Opdrachtgever, contactpersonen (Opdrachtnemer en Opdrachtgever) en start- en einddatum;
  - c) Behaalde scores op Better performance (zie hoofdstuk 4).
- Eis 20. Indien er zich problemen voordoen in de naleving van de Raamovereenkomst, de samenwerking, marktconformiteit van Offerte(s) (zie paragraaf 3.4) of het behalen van te lage score(s) op prestatiemeting(en) (zie hoofdstuk 4) wordt de onderstaande escalatieladder gehanteerd. Daarbij spiegelt Opdrachtnemer haar organisatie aan die van Opdrachtgever.
- a) Operationeel overleg (binnen 5 werkdagen) – oplossen escalatie tussen direct betrokkenen (niveau Nadere opdracht).

- b) Tactisch overleg (binnen 10 werkdagen) – oplossen escalatie contractmanagers (niveau Raamovereenkomst).
- c) Strategisch overleg (binnen 15 werkdagen) – oplossen escalatie contracteigenaar/directieniveau van beide partijen.
- d) Formele ingebrekestelling – Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om sancties op te leggen of de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer te beëindigen.

Opdrachtgever beschouwt het escaleren als een belangrijk proces binnen een gezonde samenwerking. Door tijdig te escaleren wordt voorkomen dat de samenwerking verstoord raakt.

Eis 21. Tijdens de uitvoering van een Nadere opdracht, informeert Opdrachtnemer, de Opdrachtgever direct bij:

- a) Ongevallen of (veiligheids-)incidenten.
- b) Onveilige situaties op projectlocaties.
- c) Ervaren onveilige werksfeer bij de Opdrachtgever.
- d) Capaciteitsproblemen of uitval van diensten.

### 3 Proces eisen

#### 3.1 Verdeling van Nadere opdrachten en A- en B-lijst

Eis 22. Opdrachtgever heeft voor ieder perceel meerdere Opdrachtnemer gecontracteerd, verdeeld over een A-lijst en een B-lijst. Opdrachtnemer stemt in met het verdeelmechanisme in deze paragraaf en zet zich in om passende capaciteit te organiseren voor het uitvoeren van een Nadere opdracht indien zij hiervoor wordt benaderd.

Eis 23. Indien de Opdrachtgever behoefte heeft aan het verstrekken van een Nadere opdracht, wordt hiervoor één van de Opdrachtnemers op de A-lijst benaderd. Hierbij geldt het volgende verdeelmechanisme:

Nadere opdrachten worden gerouleerd vergeven aan de Opdrachtnemers op de A-lijst. Opdrachtgever houdt de totale som van opdrachtwaarden bij en streeft ernaar om het werk zoveel als mogelijk gelijk te verdelen onder de Opdrachtnemers op de A-lijst. Bij verdelen van de Nadere opdrachten hanteert Opdrachtgever de volgende werkwijze:

- a. Primair op basis van een vergelijkbare omzet.  
De Nadere Opdrachten worden in basis dusdanig verdeeld dat iedere Opdrachtnemer aan het eind van de looptijd van de Raamovereenkomst een vergelijkbare omzet heeft behaald.
- b. Secundair op basis van de best passende Opdrachtnemer voor de Nadere Opdracht.  
Een Opdrachtnemer kan, naar oordeel van Opdrachtgever, meer of minder passend zijn voor het uitvoeren van een specifieke Nadere Opdracht. De mate waarin een Opdrachtnemer past, kan onder meer worden bepaald aan de hand van beschikbaarheid van specifieke kennis of capaciteit, ervaring met het type Ingenieursproduct of reeds opgedane kennis van een (vergelijkbare) project.

Eis 24. Een Opdrachtnemer op de B-lijst wordt alleen benaderd wanneer:

- a. Alle Opdrachtnemers op de A-lijst geen passende capaciteit beschikbaar hebben voor een specifieke Nadere opdracht. Dit betreft een incidentele inzet van een Opdrachtnemer op de B-lijst, dus specifiek voor de Nadere opdracht waar op dat moment behoefte aan is bij de Opdrachtgever.
- b. De Raamovereenkomst met een Opdrachtnemer op de A-lijst wordt ontbonden. In dit geval is sprake van een structurele inzet en wordt de Opdrachtnemer op de B-lijst een Opdrachtnemer op de A-lijst.

Eis 25. Voor Opdrachtnemers op de B-lijst geldt:

- a. Specifiek voor perceel 1: De Opdrachtnemers worden benaderd in volgorde van rangorde uit de aanbesteding. De Opdrachtnemer uit de B-lijst die het hoogst in rangorde is geïndigd, wordt als eerst benaderd.
- b. Indien een Opdrachtnemer op de B-lijst structureel wordt toegevoegd aan de A-lijst, worden Nadere opdrachten verdeeld conform het proces als opgenomen in eis 23, met dien verstande dat de nieuw toegevoegde Opdrachtnemer op de A-lijst een vergelijkbare omzet verkrijgt als de overige Opdrachtnemers op de A-lijst vanaf het moment dat deze op de A-lijst is ingestroomd (en dus niet met terugwerkende kracht vanaf de start van de Raamovereenkomst).
- c. Inzet op een Nadere opdracht door een Opdrachtnemer op de B-lijst wordt voorzien van een score op Better Performance conform hoofdstuk 4. De behaalde scores blijven van toepassing gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, ook wanneer de Opdrachtnemer doorstroomt naar de A-lijst.

- d. Indien er een plaats op de A-lijst vacant komt, maar er geen Opdrachtnemer op de B-lijst meer beschikbaar is, blijft de positie op de A-lijst vacant. Nadere opdrachten worden dan verdeeld over de resterende Opdrachtnemers op de A-lijst.

Eis 26. Indien Opdrachtnemer wordt benaderd voor het uitvoeren van een Nadere opdracht dan kan zij de Nadere opdracht accepteren of aangeven hier op dat moment geen capaciteit voor te hebben.

Wordt de Nadere opdracht niet aangenomen, dan wordt deze aangeboden aan een andere Opdrachtnemer. In eerste instantie wordt hiervoor de A-lijst gebruikt. In tweede instantie kunnen ook Opdrachtnemers op de B-lijst worden benaderd (zie ook eis 24).

Eis 27. Eenmaal per jaar wordt door Opdrachtgever een totaaloverzicht aan vergeven opdrachtwaardes per Opdrachtnemer opgemaakt. Opdrachtgever deelt dit overzicht transparant met alle Opdrachtnemers.

### **3.2 Offerteproces**

Eis 28. Voor Opdrachtgever is het van belang om een snel en efficiënt proces te doorlopen om te komen tot een Offerte van Opdrachtnemer. Als uitgangspunt hiervoor wordt onderstaande algemene planning aangehouden. Partijen kunnen in onderling overleg afwijken van dit proces, bijvoorbeeld wanneer de behoefte van de Opdrachtgever niet direct eenduidig te specificeren is.

Het proces om te komen tot een Offerte kent de volgende processtappen:

- Stap 1: Opdrachtgever verstuurt een Nadere offerteaanvraag via mail naar de volgens eis 23 geselecteerde Opdrachtnemer. Opdrachtgever beschrijft in deze Nadere offerteaanvraag haar behoefte. Binnen twee werkdagen na ontvangst van de Nadere offerteaanvraag stuurt Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging.
- Stap 2: Binnen maximaal vijf werkdagen na de verzenddatum van de Offerteaanvraag neemt de Opdrachtnemer het initiatief om een intakegesprek in te plannen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Uitgangspunt is dat dit intakegesprek op de voor beide partijen kortst mogelijke termijn plaatsvindt. In het intakegesprek wordt in ieder geval besproken de behoefte van de Opdrachtgever, de mogelijke invulling hiervan van de Opdrachtnemer en aandachtspunten ten aanzien van Better performance (zie hoofdstuk 4).
- Stap 3: Uiterlijk tien werkdagen na het intakegesprek levert de Opdrachtnemer een concept Offerte (zie paragraaf 3.3) waarmee invulling wordt gegeven aan behoefte van Opdrachtgever.
- Stap 4: De Opdrachtgever reageert maximaal binnen tien werkdagen op de concept Offerte.

Eis 29. In geval de Opdrachtgever behoefte heeft aan een zeer snelle invulling van een Nadere opdracht, is het doorlopen van het hierboven beschreven offerteproces niet altijd mogelijk. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen in dat geval overeenkomen dat daadwerkelijk gemaakte uren op basis van nacalculatie vergoed worden.



### 3.3 Offerte, Nadere opdrachtverstrekking en meer- minderwerk

- Eis 30. Voor elke Nadere offerteaanvraag stelt Opdrachtnemer een Offerte op. De Offerte dient een beschrijving van de aanpak te geven van hoe de behoefte van Opdrachtgever ingevuld gaat worden en hoe dat op beheerste wijze tot kwalitatief goede producten zal leiden inclusief planning (totale doorlooptijd en vroegst mogelijke startdatum voor de werkzaamheden). Daarbij dient Opdrachtnemer ook aan te geven welke onderaannemers ingezet gaan worden (indien van toepassing). De Opdrachtgever wil hiermee inzicht krijgen hoe de Opdrachtnemer de uitvraag heeft geïnterpreteerd en welke aanpak hij voor ogen heeft. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling om een uitgebreid plan van aanpak te schrijven, een effectieve en efficiënte samenwerking is en blijft het uitgangspunt.
- Eis 31. Elke Offerte heeft ten minste de volgende inhoud, tenzij anders uitgevraagd:
- a) Definitie en scope van de te leveren Ingenieursproducten op basis van de behoefte van Opdrachtgever;
  - b) Eisen aan de inhoud, vorm en kwaliteit van deze Ingenieursproducten;
  - c) Eisen aan het proces van totstandkoming van de Ingenieursproducten;
  - d) De planning met mijlpalen, tussenproducten en eventuele toets- en acceptatiemomenten;
  - e) Een transparante kostenonderbouwing die zodanig is gespecificeerd en onderbouwd dat vooraf per Ingenieursproduct de prijsbeheersing, marktconformiteit en prijs/kwaliteit verhouding is aangetoond zodat de kosten zijn geborgd tijdens de realisatie en/ of acceptatie van de Nadere Opdracht;
  - f) Voorwaarden en noodzakelijke werkzaamheden Opdrachtgever.
- Eis 32. De Opdrachtgever wil, zeker voor meer complexere Nadere opdrachten, voorafgaand aan de het verstrekken van de Nadere offerteaanvraag met de geselecteerde Opdrachtnemer in gesprek over de specificatie. Doel hiervan is het scherp krijgen van de behoefte van de Opdrachtgever, de doelstelling van het Ingenieursproduct, de scope, de planning, de context etc. en deze vertalen in de Nadere offerteaanvraag.
- Eis 33. De kosten voor het opstellen van de Offerte, specifiek voor de in eis 32 genoemde bespreking en/of uitwerking, bestaande uit de inzet van één of enkele medewerkers van Opdrachtnemer, worden verrekend op basis van regie en verantwoord als onderdeel van de Offerte. Opdrachtnemer zorgt voor efficiënte inzet van haar medewerker(s) in deze fase. Opdrachtnemer doet als bij het intakegesprek (zie eis 28 stap 2) een inschatting van de verwachte inzet en meldt het direct bij Opdrachtgever indien deze inschatting dreigt te worden overschreden. Gemaakte kosten voor het tot stand komen van de Offerte worden alleen vergoed indien er daadwerkelijk een Nadere opdracht wordt afgesloten.
- Eis 34. De prijzen in een Offerte zijn inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead en kantoorkosten, kwaliteitsborging, reistijd, reiskosten etc. en voldoen aan de voorwaarden als opgenomen in paragraaf 3.4.
- Eis 35. De Opdrachtnemer mag pas starten met het uitvoeren van de Nadere opdracht na schriftelijke acceptatie van de Offerte. De Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een inkooporder ter facturering. De Nadere offerteaanvraag, de geaccepteerde Offerte en de opdrachtbevestiging middels inkooporder vormen de Nadere opdracht.
- Eis 36. Indien de Offerte wordt afgewezen, dient de Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een vernieuwde Offerte in te dienen. Bij herhaalde afwijzing van een Offerte kan Opdrachtgever besluiten de Nadere opdracht niet te gunnen aan de betreffende Opdrachtnemer en hiervoor een andere Opdrachtnemer te benaderen. In een dergelijk geval wordt de ontstane situatie, de onderliggende oorzaak en mogelijke oplossing besproken en vastgelegd via de escalatieladder als opgenomen in eis 20.

Eis 37. De Offerte dient gevolgd te worden door de Opdrachtnemer bij het uitvoeren van de Nadere opdracht. Eventuele wijzigingen die ontstaan als gevolg van scope uitbreidingen/ wijzigingen (meer- minderwerk) tijdens de uitvoering van een Nadere Opdracht dienen transparant te worden besproken en schriftelijk te worden vastgelegd. Hierbij dient de Opdrachtnemer de consequenties van de wijziging inzichtelijk te maken en dient Opdrachtgever deze te accepteren, voordat de wijziging in werking treedt.

### **3.4 Prijzen en marktconformiteit**

Eis 38. Partijen erkennen het principe eerlijk geld voor eerlijk werk als leidend principe bij iedere Nadere opdracht die binnen de Raamovereenkomst wordt verstrekt.

Eis 39. De uurtarieven die de Opdrachtnemer hanteert in een Offerte voor in te zetten functionarissen dienen te liggen in de volgende bandbreedte (excl. BTW):

- Voor perceel 1: van € 80,- tot € 95,- per uur
- Voor perceel 2: van € 90,- tot € 150,- per uur

Eis 40. Opdrachtnemer dient bij de start van de Raamovereenkomst een uurtarievenlijst op te stellen van functionarissen die naar beste verwachting ingezet kunnen worden bij Nadere Opdrachten. Deze uurtarievenlijst dient voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever ter acceptatie. In deze uurtarievenlijst specificiert de Opdrachtnemer minimaal:

- De functietitel per functionaris;
- Het ervaringsniveau per functionaris (junior, medior, senior, expert), inclusief het minimaal aantal jaar relevante werkervaring per ervaringsniveau;
- Het uurtarief per functionaris (excl. BTW).

Eis 41. In de gehele uurtarievenlijst dient de bandbreedte (zie eis 39) te worden toegepast. De uurtarieven dienen bovendien uitlegbaar, navolgbaar en consistent te zijn, een logische onderlinge samenhang te hebben en aan te sluiten op in de markt gebruikelijke standaarden.

Eis 42. Slechts in uitzonderlijke gevallen en na goedkeuring door Opdrachtgever is het toegestaan om een uurtarief voor een functionaris buiten de overeengekomen uurtarievenlijst en/of bandbreedte toe te passen. Opdrachtnemer dient in dergelijke gevallen transparant te beargumenteren waarom er sprake is van een uitzondering. Voor Opdrachtgever is aannemelijk dat hier in minder dan 5% van de in te zetten rollen sprake van is.

Eis 43. Uurtarieven en bandbreedtes worden eenmaal per jaar worden geïndexeerd. Indexatie vindt voor de eerste maal plaats op 1 april 2027 en vervolgens ieder jaar op dezelfde datum tot aan het einde van de Raamovereenkomst. De indexering vindt plaats op basis van de "Dienstenprijzenindex, commerciële dienstverlening en transport, 7112 Ingenieurs en aanverwante technische adviseurs (2021= 100)". Opdrachtnemer doet hiertoe een indexatievoorstel, twee weken voor het beoogde indexatiemoment. Het indexcijfer van het afgelopen kalenderjaar geldt hierbij als uitgangspunt. Pas na schriftelijke instemming van Opdrachtgever geldt de aanpassing voor de periode van het volgende contractjaar. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de uurtarieven op de hiervoor beschreven wijze te indexeren zonder een voorafgaand verzoek van Opdrachtnemer hiertoe.

Eis 44. Uurtarieven in reeds afgesloten Nadere opdrachten worden niet geïndexeerd.

Eis 45. Opdrachtnemer dient de overeengekomen uurtarieven uit de uurtarievenlijst toe te passen op iedere Offerte. Daarnaast wordt de prijsopgave binnen een Offerte wordt getoetst op

marktconformiteit, waarbij totaalprijs en kostenspecificaties worden beoordeeld ten opzichte van gangbare marktprijzen en vergelijkbare opdrachten.

- Eis 46. In het geval er, vanuit het perspectief van Opdrachtgever, gerede twijfel is over de marktconformiteit van een Offerte van Opdrachtnemer, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid tot het inzetten van één of meerdere van de volgende hulpmiddelen:
- a) Benchmarks: uitvoeren van een extern benchmarkonderzoek door vergelijking met, op basis van offerte, vergelijkbare overeenkomsten/opdrachten.
  - b) Reviewen: een beoordeling op de onderbouwing van de Offerte op marktconformiteit door:
    - Een externe kostendeskundige, zoals een specialist of (ingenieurs)bureau buiten deze raamovereenkomst, eventueel door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk aan te wijzen als (bindend) adviseur;
    - Een vergelijkbare aanbieder van een andere Opdrachtnemer te vergelijken;
    - Een gezamenlijk aan te wijzen kostenteam waarin zowel deskundigen vanuit de zijde van de Opdrachtgever als Opdrachtnemer plaatsnemen.

Indien hieruit blijkt dat er sprake is van niet-marktconforme Offerte heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om een andere Opdrachtnemer te benaderen voor de betreffende Nadere opdracht.

- Eis 47. Indien er sprake is van een trend waarbij meerdere, al dan niet opvolgende, Offertes van een Opdrachtnemer als niet-marktconform worden beoordeeld door de Opdrachtgever, wordt het escalatieladder uit eis 20 gevolgd. Indien er in de optiek van Opdrachtgever geen verbetering plaatsvindt, kan dit leiden tot het beëindigen van de Raamovereenkomst.

### **3.5 Eisen aan de op te leveren producten**

- Eis 48. De Opdrachtgever heeft een reactietermijn van vier weken op een opgeleverde Nadere Opdracht. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een opgeleverde Nadere opdracht niet te accepteren indien aantoonbaar niet aan de overeengekomen specificatie is voldaan. De Opdrachtnemer dient deze in dat geval, voor haar rekening en risico, te herstellen.
- Eis 49. Opdrachtnemer blijft (ondanks de acceptatie) volledig verantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van de Offerte en de uitgevoerde Nadere opdracht en de daaruit voortvloeiende Ingenieursproducten.
- Eis 50. Opdrachtgever heeft richtlijnen voor de technische ontwerpfases opgenomen als bijlage 12. Deze richtlijnen gelden als gestandaardiseerde eisen ten aanzien van de ontwerpdocumenten.
- Eis 51. Opdrachtnemer registreert en archiveert alle aan de Raamovereenkomst gerelateerde communicatie en documenten conform de AVG-richtlijnen.
- Eis 52. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde producten. Hierbij werkt Opdrachtnemer primair zijn eigen kwaliteitssysteem. ISO9001 is hierin leidend.
- Eis 53. Opdrachtnemer dient te beschikken over een verificatie- en validatieproces waarmee alle aan de Opdrachtgever op te leveren documenten aantoonbaar gecontroleerd en vrijgegeven worden. De verificatie dient tenminste plaats te vinden op de meegegeven eisen, de Offerte en relevante beleidskaders.

## 4 Better performance

- Eis 54. Opdrachtgever hanteert de systematiek Better performance (hierna: prestatie meten) voor het continue meten en verbeteren van prestaties van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hier volledig aan mee te werken.
- Eis 55. Een prestatie meting vindt plaats op iedere Nadere opdracht met een waarde van minimaal € 10.000, - excl. BTW en een doorlooptijd van minimaal 8 weken. Hierbij wordt de prestatie op de specifieke Nadere opdracht gemeten, prestaties die op andere Nadere opdrachten zijn of worden geleverd worden buiten beschouwing gelaten.
- Eis 56. Het prestatie meten bestaat uit de volgende processtappen:
1. Voorgaand aan de start van de Nadere opdracht bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de wederzijdse verwachtingen in relatie tot de beoordelingsaspecten. Opdrachtnemer legt deze verwachtingen schriftelijk vast als onderdeel van haar Offerte. Vanuit partijen zijn bij dit gesprek minimaal aanwezig de raamcontractmanagers/ sleutelfunctionarissen en de projectverantwoordelijke voor de Nadere opdracht.
  2. Na oplevering van de Nadere opdracht wordt de geleverde prestatie beoordeeld. Het betreft een wederzijdse beoordeling, waarbij de Opdrachtgever gebruik maakt van het scoringsformulier Better Performance, zie bijlage 11. De ingevulde formulieren, met een voorlopig oordeel, wordt gezamenlijk tussen partijen besproken. Hierbij kan de wederpartij haar zienswijze op de gerealiseerde prestaties bij de Nadere opdracht delen en een reactie geven op het voorlopige oordeel. Hierna wordt een definitieve prestatie-score ingevuld en formeel vastgelegd. Vanuit partijen zijn bij dit gesprek minimaal aanwezig de raamcontractmanagers/ sleutelfunctionarissen en de projectverantwoordelijke voor de Nadere opdracht.
  3. Indien sprake is van een langlopende Nadere opdracht of indien beide partijen dit wenselijk achten, is het mogelijk om tijdens de uitvoering van een Nadere opdracht een tussentijdse prestatie meting uit te voeren. Deze is identiek aan de prestatie meting aan het einde van de Nadere opdracht, behalve dat de scores niet formeel worden vastgelegd. Dit biedt de mogelijkheid om verbeteringen door te voeren in het resterende deel van de Nadere opdracht en daarmee het (mogelijk) verkrijgen van een hoger eindoordeel.
- Eis 57. Voor de prestatie meting is de gemiddelde score op de betreffende Nadere opdracht van belang. Met deze gemiddelde score wordt het gemiddelde van de behaalde scores op alle beoordelingsaspecten conform bijlage 11 bedoeld. Het resultaat van de prestatie meting kent de volgende mogelijke uitkomsten en de daarbij behorende consequenties:
- a. De gemiddelde score van de prestatie meting ligt op of boven het niveau waarop is aangeboden in de aanbesteding, maar onder de 8,5. In dit geval voldoet de Opdrachtnemer aan haar belofte, zonder uit te blinken.
  - b. De gemiddelde score van de prestatie meting ligt boven de 8,5. In dat geval blinkt de Opdrachtnemer uit en wordt een bonus toegekend. Deze bonus bestaat uit een fictieve percentuele korting van 40% op de waarde van de uitgevoerde Nadere opdracht. Deze waarde van de Nadere opdracht minus de fictieve korting wordt verwerkt in het overzicht van uitgevoerde Nadere opdrachten per Opdrachtnemer. De fictieve korting leidt ertoe dat de Nadere opdracht tegen een lager bedrag wordt geregistreerd dan de werkelijke waarde van de Nadere opdracht. Het gevolg hiervan is dat de Opdrachtnemer eerder in aanmerking komt voor een volgende Nadere opdracht (zie ook paragraaf 3.1)
  - c. De gemiddelde score van de prestatie meting ligt onder het niveau waarop is aangeboden in de aanbesteding. In dat geval levert de Opdrachtnemer niet de beloofde prestatie en volgt een malus. De hoogte van de malus is afhankelijk van de behaalde score:

- Bij een matige afwijking (0.1 – 0.5) lager dan de beloofde prestatie geldt een malus van €10.000,-.
- Bij een hoge afwijking (meer dan 0.5) lager dan de beloofde prestatie geldt een malus van € 25.000, -.

Een malus bestaat uit een fictieve Nadere opdracht. Deze fictieve Nadere opdracht wordt geregistreerd in het overzicht van Nadere opdrachten per Opdrachtnemer. Het gevolg hiervan is dat de totale waarde aan uitgevoerde Nadere opdrachten van de Opdrachtnemer stijgt en de Opdrachtnemer minder snel in aanmerking komt voor een volgende Nadere opdracht (zie ook paragraaf 3.1). Daarnaast dient de Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen waarin wordt beschreven hoe de beloofde prestatie bij een volgende Nadere opdracht wel wordt behaald.

- Eis 58. Op Nadere opdrachten die worden verstrekt in het eerste jaar van de Raamovereenkomst wordt prestatiemeten toegepast. Echter de resultaten van de prestatiemeting op deze Nadere opdrachten kunnen niet leiden tot de bonus of malus als beschreven in eis 57 sub b en sub c. Op Nadere opdrachten die worden verstrekt vanaf jaar 2 van de Raamovereenkomst is de bonus en malus eventueel wel van toepassing.
- Eis 59. Voor iedere Opdrachtnemer geldt dat vanaf jaar 2 van de Raamovereenkomst de Nadere opdracht waarop de laagste gemiddelde score is behaald wordt weggestreept. Dit betekent dat iedere Opdrachtnemer éénmaal een lagere gemiddelde score mag behalen dan de beloofde prestatie, zonder dat de in eis 57 sub c benoemde malus in werking treedt.
- Eis 60. Ten aanzien van het verbeterplan als genoemd in eis 57 sub c geldt dat het verbeterplan concrete acties inclusief planning, inzet van mensen etc. moet bevatten om de prestatie minimaal op het beloofde niveau te brengen. Het verbeterplan moet worden ingediend en goedgekeurd door de Opdrachtgever. Zonder goedkeuring van het verbeterplan wordt in geen geval een nieuwe Nadere opdracht verstrekt.
- Eis 61. Indien het verbetervoorstel na aanpassing door de Opdrachtnemer niet wordt goedgekeurd, of indien de prestatie bij een eerstvolgende Nadere opdracht opnieuw onder het beloofde prestatieniveau wordt gescoord, vindt escalatie naar het volgende niveau plaats (zie eis 20).
- Eis 62. Indien is geëscaleerd naar het hoogste niveau maar dit niet leidt tot een structurele verbetering van de prestatie, kan de Opdrachtgever over gaan tot een formele schriftelijke ingebrekestelling. De Opdrachtnemer dient haar prestatieniveau binnen een redelijke termijn, voorgeschreven door Opdrachtgever, alsnog te verbeteren en te voldoen aan de belofte vanuit de aanbesteding.
- Eis 63. Als de prestaties na deze periode nog steeds niet voldoen, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de Raamovereenkomst tussentijds te ontbinden. Een partij op de B-lijst neemt dan de plek van de Opdrachtnemer op de A-lijst over (zie paragraaf 3.1).

## 5 Kennisdeling- en innovatie eisen

Een succesvolle samenwerking vereist een proactieve en innovatieve houding van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer actief kennis deelt, strategisch meedenkt en bijdraagt aan procesverbeteringen en innovatie. Door gezamenlijk in te spelen op nieuwe ontwikkelingen en best practices, kan de dienstverlening continu worden geoptimaliseerd en toekomstbestendig worden gemaakt.

- Eis 64. Opdrachtnemer stelt zich proactief op, deelt actief kennis met de Opdrachtgever en geeft daar waar nodig feedback over informatiestukken van Opdrachtgever (zoals over het moederbestek).
- Eis 65. Opdrachtnemer is bereid ongevraagd strategisch, tactisch en operationeel advies te geven aan Opdrachtgever over procesoptimalisatie en innovatie in projectaanpak.
- Eis 66. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over nieuwe technologische ontwikkelingen die van toepassing kunnen zijn voor Opdrachtgever.