

Bijlage 2
Programma van eisen

Europese openbare aanbesteding
Funderingsloket; Advies en begeleiding
Funderingsherstel

ten behoeve van



Gemeente
Haarlem

Kenmerk 20250693039

In deze bijlage staan de eisen die aan de dienstverlening en/of levering worden gesteld. De gestelde eisen zijn knock-out eisen.

Indien Opdrachtnemer niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, betekent dit dat Opdrachtnemer zal worden uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Eisen ten aanzien van de dienstverlening

- Eis 1** Opdrachtnemer is in staat uitvoering te geven aan de Opdracht gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende documenten.
- Eis 2** Er is een link vanuit de Opdrachtgever naar een website van de Opdrachtnemer. Op de site van de Opdrachtnemer kan basisdata over funderingsherstel voor de Bewoner te vinden zijn.
- Eis 3** Opdrachtnemer heeft een website die een digitaal contactformulier ondersteunt.
- Eis 4** Status 1: Opdrachtnemer heeft specialistische kennis over funderingsherstel en heeft capaciteit om binnengekomen Vragen te beantwoorden. (De status geeft aan welk niveau van dienstverlening de Opdrachtnemer heeft geleverd en is ook een drager voor de rapportage).
- Eis 5** Status 2: Vragen, waarbij digitale beantwoording niet als voldoende wordt gezien, kunnen worden gebeld om de beantwoording daarna zoveel mogelijk digitaal af te handelen.
- Eis 6** De Status 3: Opdrachtnemer voorziet in periodiek te organiseren spreekuren binnen de gemeentegrenzen van de Opdrachtgever om meer complexe Vragen met Bewoner te kunnen doornemen.
- Eis 7** De Status 4: Opdrachtnemer kan, als bij een pand kan worden verwacht dat funderingsherstel noodzakelijk is, een huisbezoek organiseren met als resultaat een vrijblijvend funderingsherstel advies. Opdrachtnemer heeft de specialistische capaciteit en ervaring om deze dienst uit te voeren.
- Eis 8** Status 5: Opdrachtnemer kan ondersteuning bieden bij Vragen van Bewoner en/of toekomstige Bewoner voor het aanvragen van een offerte bij 'gecertificeerde bedrijven', Als de Bewoner akkoord gaat met de offerte, kan de Opdrachtnemer ook begeleiden bij het subsidieaanvraagtraject. (De opdrachtgever voorziet in een 50% subsidie van opdrachten bij 'gecertificeerde' bedrijven).
- Eis 9** Status 6: Indien Bewoner besluit het funderingsherstel advies door een funderingsherstelbedrijf te laten uitvoeren, kan Bewoner aan de Opdrachtnemer Vragen hoe hij in aanmerking te komen voor financiering tegen gunstigere voorwaarden.
- Eis 10** Status 7: Tenslotte kan Bewoner aan Opdrachtnemer Vragen om het funderingsherstel te begeleiden.

Eisen ten aanzien van medewerkers van Opdrachtnemer

- Eis 11** Medewerkers van Opdrachtnemer zijn flexibel, servicegericht en klantvriendelijk.
- Eis 12** Het personeel van Opdrachtnemer dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
- Eis 13** In te zetten medewerkers dienen zich, op verzoek van Opdrachtgever, te kunnen legitimeren.

Eisen ten aanzien van rapportage en administratie

Eis 14 De Opdrachtnemer is zodanig georganiseerd dat alle vragen en adviezen vanaf het eerste contactmoment worden geregistreerd per betrokken pand, inclusief de hierboven genoemde status. Daarmee wordt een 2-ledig doel bereikt. Enerzijds wordt de kennis van alle onderzochte panden gestructureerd vastgelegd. Anderzijds kunnen bezwaarschriften worden gereconstrueerd en als onderbouwing aan de Opdrachtgever worden verstrekt.

Eis 15 Opdrachtgever ontvangt minimaal één (1) keer per kwartaal een managementrapportage van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt de rapportage binnen 10 werkdagen na afloop van ieder kwartaal digitaal aan Opdrachtgever. In de rapportage dienen minimaal de volgende onderwerpen opgenomen te worden:

- a. Het totaal aantal nieuwe Vragen, per status het totaal aantal Vragen afgesloten en per status het aantal Vragen in behandeling
- b. Daarbij wordt gevraagd een samenvatting te maken waarin geduid te worden hoe de dienstverlening zich in kwaliteit en doorlooptijd ontwikkeld ten opzichte van de afgesproken dienstverlening.

Eis 16 Eenmaal per jaar, of zo vaak als partijen dat nodig achten, vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtnemer maakt van dit overleg een schriftelijkverslag. Het verslag wordt uiterlijk binnen 10 werkdagen na dit overleg (digitaal) aangeleverd.

Eisen ten aanzien van informatie beveiliging

Eis 17 Opdrachtnemer dient adequate beveiligings- en beschermingsmaatregelen te hebben getroffen tegen virus- en malwareaanvallen op het eigen e-maildomein. Alle documenten dienen te worden gescand op bedreigingen en daarnaast op een veilige manier naar Opdrachtgever te worden verstuurd.

Eisen ten aanzien van facturatie

Eis 18 De factuur zal maandelijks worden verstuurd, aan het begin van de maand voor deze maand. Met een vaste jaarprijs zal de factuur steeds 1/12^e deel van de Prijs zijn. In ieder geval dient op iedere factuur de volgende informatie vermeld te worden:

- a. Het inkoopnummer van opdrachtgever dat in de opdracht is vermeld;
- b. De naam van de contactpersoon/besteller;
- c. Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
- d. Het bankrekeningnummer (IBAN-code).

U richt alle facturen digitaal aan crediteuren@haarlem.nl.

Indien u uw verbintenissen, voortvloeiende uit de Overeenkomst, niet geheel of niet naar behoren nakomt, heeft opdrachtgever het recht de betaling op te schorten

Eisen ten aanzien van prijs

Eis 19 Alle tarieven zijn all-in prijzen. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in de tarieven zijn verwerkt, zoals reis-, verblijf- en administratiekosten en eventuele andere vergoedingen. De vermelde tarieven zijn in euro en exclusief BTW.

Eis 20 De Prijs zal een all-in jaarprijs zijn gebaseerd op:

- a. De volumeontwikkeling van het aantal Vragen
- b. Eenmalige kosten voor het Implementatie plan
- c. Eenmalige kosten voor het opzetten van een data management systeem
- d. Eenmalige kosten voor de verwerking van de historische files in een data management systeem
- e. Licentiekosten data management systeem en opslagkosten (optioneel)