

Bijlage 4 - Programma van Eisen

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer voert de opdracht uit conform de aanbestedingsstukken, het Programma van Eisen, de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
2.	De door Opdrachtnemer aangeboden kwaliteit, aanpak en oplossingen worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en de nadere opdrachten geleverd binnen de overeengekomen tarieven, behoudens voor zover in de Overeenkomst of een nadere opdracht uitdrukkelijk anders is bepaald.
3.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over voldoende deskundigheid, personele capaciteit en continuïteit om de opdracht en de nadere opdrachten tijdig en deugdelijk uit te voeren.
4.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over de voor de uitvoering van de opdracht benodigde hardware, software, licenties en overige hulpmiddelen.
5.	Opdrachtnemer is op Werkdagen bereikbaar tussen 08.30 uur en 17.00 uur voor afstemming over de uitvoering van de opdracht, tenzij in een nadere opdracht schriftelijk anders is overeengekomen.
6.	Opdrachtnemer meldt iedere (mogelijke) belangenverstremming of ieder (mogelijk) integriteitsrisico dat verband houdt met de uitvoering van de opdracht onverwijld schriftelijk aan Opdrachtgever.
7.	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving, vergunningen, beleidskaders, normen en richtlijnen die voor de opdracht relevant zijn.
8.	Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de opdracht conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacy- en informatiebeveiligingswetgeving.
9.	Indien opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, werkt opdrachtnemer mee aan het sluiten van een verwerkersovereenkomst en naleving van de daarin opgenomen verplichtingen.
10.	Opdrachtnemer meldt relevante organisatieveranderingen, wijzigingen in zeggenschap, discontinuïteitsrisico's en andere ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de opdracht onverwijld schriftelijk aan Opdrachtgever.
11.	Alle opgeleverde documenten worden voorzien van een duidelijke versienummering, datum en statusaanduiding.
12.	Opdrachtnemer houdt een actueel dossier bij van de uitgevoerde werkzaamheden en verstrekt dit op verzoek aan opdrachtgever.
13.	Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van alle informatie die in het kader van de opdracht wordt verwerkt of opgeslagen.
14.	Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van de overeenkomst audits of controles uit te voeren of te laten uitvoeren op de naleving van de contractuele verplichtingen door opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent daaraan zijn redelijke medewerking. De kosten van een audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit

	de audit blijkt dat Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke contractuele verplichtingen.
Personele eisen	
15.	Opdrachtnemer beloont haar personeel conform de voor de sector geldende arbeidsvoorwaarden, komt alle inhoudingen en afdrachten waaronder sociale verzekeringswetten, AOW en loonbelasting na, en vrijwaart dienaangaande opdrachtgever tegen aanspraken van derden wegens niet-naleving daarvan, voor zover die aanspraken aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.
16.	Indien opdrachtgever van de opdrachtnemer vervanging van personeel verlangt, omdat opdrachtgever meent dat dit in het belang van een goede uitvoering van de overeenkomst/opdracht nodig of wenselijk is, dan geeft opdrachtnemer hieraan binnen een tevoren afgesproken termijn gevolg. Vervanging leidt niet tot hogere tarieven.
17.	Opdrachtnemer kan het personeel dat is aangeboden door opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van deze opdracht niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert deze schriftelijke toestemming niet op onredelijke gronden en kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden. De tarieven kunnen bij vervanging van personeel niet worden verhoogd.
18.	Het personeel van opdrachtnemer zal bij vervanging wat betreft beschikbaarheid, deskundigheid, opleiding en ervaring minstens gelijkwaardig zijn aan de te vervangen persoon.
19.	Opdrachtnemer waarborgt dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende capaciteit beschikbaar is om de aan Opdrachtnemer gegunde nadere opdrachten tijdig en overeenkomstig de afgesproken kwaliteit uit te voeren.
Kwaliteit en vakbekwaamheid	
20.	Opdrachtnemer zet uitsluitend medewerkers in die beschikken over de kennis, ervaring en competenties die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de betreffende opdracht.
21.	Opdrachtnemer draagt zorg voor actuele vak kennis van de ingezette medewerkers door middel van permanente educatie, kennisdeling en/of relevante opleidingen.
22.	Opdrachtnemer past de binnen de branche en voor de opdracht relevante normen, richtlijnen, protocollen en standaarden toe bij de uitvoering van de werkzaamheden.
23.	Opdrachtnemer beschikt over een intern kwaliteitsborgingsproces waarbij documenten en producten voorafgaand aan oplevering worden gecontroleerd.
24.	Op te leveren documenten, berekeningen, ontwerpen en adviezen zijn volledig, navolgbaar, controleerbaar en vrij van kennelijke fouten.
25.	Opdrachtnemer herstelt kosteloos fouten of onvolkomenheden die aantoonbaar aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen.
26.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over actuele kennis van de Omgevingswet en aanverwante wet- en regelgeving en past deze toe bij de uitvoering van opdrachten.
27.	Opdrachtnemer borgt kennis, projectinformatie en dossiers zodanig dat werkzaamheden bij afwezigheid of uitdiensttreding van medewerkers zonder kwaliteitsverlies kunnen worden voortgezet.

28.	Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van de opdracht aantoonbaar rekening met gemeentelijke standaarden, relevante beleidskaders, areaalgegevens en door Opdrachtgever beschikbaar gestelde formats, voor zover deze voor de opdracht relevant zijn.
Samenwerking	
29.	Opdrachtnemer werkt actief samen met opdrachtgever, andere adviseurs, aannemers en overige bij de opdracht betrokken partijen.
30.	Opdrachtnemer stelt zich proactief op en denkt mee over optimalisaties ten aanzien van kwaliteit, duurzaamheid, uitvoerbaarheid en kosten.
31.	Opdrachtnemer zorgt voor tijdige afstemming met alle relevante stakeholders en legt gemaakte afspraken schriftelijk vast indien opdrachtgever daarom verzoekt of dit gelet op de aard van de opdracht aangewezen is.
32.	Opdrachtnemer reageert uiterlijk binnen twee werkdagen op inhoudelijke vragen van opdrachtgever.
33.	Opdrachtnemer stelt voor iedere opdracht een vaste contactpersoon en een vervangend contactpersoon beschikbaar.
34.	Opdrachtnemer signaleert ontwikkelingen in wet- en regelgeving, technische normen en vakinhoudelijke ontwikkelingen die relevant kunnen zijn voor opdrachtgever en informeert opdrachtgever hierover actief.
35.	Bij beëindiging van de overeenkomst verleent opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige overdracht van documenten, gegevens, bestanden, kennis en lopende werkzaamheden aan opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen derde partij.
Projectbeheersing	
36.	Opdrachtnemer voert iedere opdracht uit volgens een aantoonbare projectmatige werkwijze, waarbij planning, risico's, kwaliteit, capaciteit en communicatie worden beheerst.
37.	Opdrachtnemer signaleert tijdig risico's, afwijkingen en knelpunten die van invloed kunnen zijn op planning, kwaliteit, budget of scope van de opdracht en meldt deze direct aan opdrachtgever, onder vermelding van de mogelijke gevolgen en voorgestelde beheersmaatregelen.
38.	Opdrachtnemer beschikt over een escalatieprocedure voor situaties waarin planning, kwaliteit, capaciteit of continuïteit van de dienstverlening onder druk komen te staan.
39.	Opdrachtnemer doet, waar nodig, voorstellen voor beheersmaatregelen en alternatieve oplossingen.
Facturatie eisen	
40.	Facturen dienen digitaal in PDF formaat aangeleverd te worden op het mailadres: facturen@huizen.nl. Facturen dienen geadresseerd te zijn aan: Gemeente Huizen Graaf Wichman 10 1276 KB Huizen
41.	Facturering geschiedt vanuit één adres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens.

42.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur.
43.	Facturering, creditering en betaling vinden plaats in wettig Nederlands betaalmiddel.
44.	Producten in zowel (gebundeld) pdf-format als bewerkbare bestanden aanleveren. Dat geldt tevens voor revisietekeningen en Autocadbestanden.
45.	Opdrachtnemer levert alle projectdocumenten aan in zowel pdf-formaat als in de oorspronkelijke bewerkbare bestandsformaten die tijdens de opdracht zijn gebruikt.
46.	Tekeningen worden, indien van toepassing, aangeleverd in AutoCAD DWG-formaat inclusief onderliggende bronbestanden, referenties en revisies.
47.	Indien GIS-bestanden onderdeel uitmaken van de opdracht worden deze aangeleverd in een door opdrachtgever geaccepteerd uitwisselingsformaat.
48.	Bij spoedeisende opdrachten of calamiteiten reageert opdrachtnemer binnen vier (4) werkuren na ontvangst van het verzoek van opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
49.	Bij een nadere één-op-één opdracht aan één van de raamcontractanten reikt deze opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen na de uitvraag (van een nadere opdracht) een offerte aan, tenzij anders overeengekomen. De opdrachtgever reageert binnen vijf (5) werkdagen.
50.	Voor elke nadere opdracht dient opdrachtnemer bij opdrachtgever een offerte in met een open begroting.
51.	De offerte van opdrachtnemer dient transparant opgebouwd te zijn en de gehanteerde tarieven mogen niet hoger zijn dan aangeboden in het prijzenblad.
52.	Pas na goedkeuring van de offerte door opdrachtgever wordt de opdracht verstrekt.
Intellectueel eigendom	
53.	Opdrachtgever verkrijgt een onbeperkt gebruiksrecht op alle specifiek voor opdrachtgever vervaardigde documenten, adviezen, berekeningen, tekeningen, ontwerpen, modellen en overige resultaten van de opdracht.
54.	Opdrachtgever is gerechtigd de opgeleverde documenten en producten te gebruiken, te wijzigen, te laten aanpassen en opnieuw toe te passen voor eigen doeleinden zonder aanvullende vergoeding aan opdrachtnemer.
Eisen m.b.t. communicatie	
55.	Opdrachtnemer stelt vaste contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen en zorgt tijdens verlof, ziekte e.d. voor vervangend personeel met dezelfde kwalificaties.
56.	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever in het kader van de opdracht dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.
57.	Gedurende de looptijd van de opdrachtverstrekking dient, op initiatief van opdrachtgever, minimaal het volgende overlegmoment tussen opdrachtgever en opdrachtnemer plaats te vinden: • Operationeel overleg ○ Frequentie: eens per drie maanden, indien noodzakelijk kan de frequentie aangepast worden. ○ Doelstelling overleg: Overzicht gegunde nadere opdrachten; Kwaliteit uitgevoerde werkzaamheden; Nagekomen beloftes van de

	kwaliteitscriteria; Duurzaamheid en Social Return; Planning; Omzet; Meer- en minderwerk tijdens de nadere opdrachten; Overige zaken. Verslagen van de besprekingen (met afspraken, besluiten en/of acties) worden uiterlijk vijf (5) werkdagen na de betreffende bespreking in concept door opdrachtgever verstrekt. Pas na goedkeuring van beide partijen krijgen de verslagen een definitieve status. Indien opdrachtgever of opdrachtnemer het noodzakelijk acht, kunnen de frequenties in overleg met opdrachtnemer of opdrachtgever worden gewijzigd.
58.	De opdrachtnemer neemt deel aan een jaarlijkse evaluatie van de samenwerking en de uitvoering van de opdracht.
59.	Opdrachtgever beoogt een langdurige samenwerkingsrelatie met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt hierbij een proactieve houding aan richting opdrachtgever en overige gecontracteerden en fungeert daarbij tevens als 'sparringpartner'/'klankbord' van opdrachtgever.
60.	Werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden zowel op kantoor van de opdrachtnemer zelf als ook op locatie van opdrachtgever wanneer opdrachtgever dit nodig acht. Wanneer er gewerkt wordt op locatie van opdrachtgever mogen geen reiskosten e.d. in rekening worden gebracht. Overleggen vinden zowel digitaal plaats alsook op locatie van opdrachtgever.
61.	Externe communicatie over de opdracht vindt alleen plaats na schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
Tarieven en kosten	
62.	Als prijspeil voor deze opdracht dient 1 maart 2027 te worden aangehouden.
63.	Alle tarieven zijn exclusief BTW.
64.	Reistijd geldt niet als declarabele tijd en mag niet afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
65.	Reis- en verblijfkosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
66.	Indexering vindt plaats jaarlijks door de mutatie van het laatste gepubliceerde cijfer "Derde kwartaal" ten opzichte van het "Derde Kwartaal" van het voorafgaande jaar toe te passen. De eerste indexering vindt plaats op 1 januari 2028. De maximale aanpassing van de tarieven wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: Overige zakelijke diensten (82). De prijsaanpassing kan alleen plaatsvinden per 1 januari en dient uiterlijk op 1 december daaraan voorafgaand schriftelijk aan opdrachtgever kenbaar gemaakt te worden. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk. Indien per 1 december de definitieve index nog niet door CBS is gepubliceerd, kan opdrachtnemer op dat moment het voorlopige indexcijfer gebruiken en dit aanpassen zodra het definitieve indexcijfer wordt gepubliceerd.
67.	Na akkoord van opdrachtgever op de indexering levert opdrachtnemer binnen 10 werkdagen de herziene tarieven aan bij opdrachtgever. Vóór aanlevering van de herziene tarieven kan opdrachtnemer geen prijsaanpassingen doorvoeren.
68.	Facturatie geschiedt op basis van voortgang van de werkzaamheden. Hiertoe dient de opdrachtnemer bij aanvaarding van de nadere opdracht een open begroting in bij opdrachtgever. De laatste factuur kan pas ingediend worden als alle werkzaamheden van

	de nadere opdracht zijn uitgevoerd. Noodzakelijke gegevens voor de wijze van facturering wordt gespecificeerd in de nadere opdrachten.
KPI's nadere opdrachten	
69.	Opdrachtnemer heeft in de achterliggende periode volgens het door hen ingediende kwaliteits- en projectmanagementplan gefunctioneerd en de uitgevraagde kwaliteit geleverd.
70.	Opdrachtnemer heeft in de achterliggende periode kennis en deskundigheid op alle aspecten van de nadere opdracht geborgd.
71.	De samenwerking en werkrelatie tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en - indien van toepassing - overige gecontracteerde partijen wordt door Opdrachtgever in redelijkheid als goed beoordeeld, mede gelet op communicatie, nakoming van afspraken en oplossingsgerichtheid.