

Bijlage 1 – Programma van eisen

1. Algemene eisen

- a) 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. Wet- en regelgeving en beleid

- a) Leidraad inrichting openbare ruimte 8.0
- b) Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving.
- c) Veiligheidstekeningen opstellen volgens NEN1413/1414.
- d) Het tekenwerk moet worden opgesteld conform geldende wet- en regelgeving en NEN-normen.
- e) Opdrachtnemer zorgt bij het inmeten van riool of waterpartijen etc voor de nodige persoonlijke beschermingsmiddelen en werkt volgens de geldende richtlijnen
- f) Leidraad inrichting openbare ruimte 8.0

3. Dienstverlening

1. Algemeen

- a) Opdrachtnemer levert de dienstverlening professioneel, proactief en resultaatgericht en ontzorgt Opdrachtgever in zowel proces, uitvoering als administratie.
- b) Opdrachtnemer sluit aan bij de rol van Opdrachtgever als regiegemeente en is in staat werkzaamheden zelfstandig uit te voeren binnen de gestelde kaders.
- c) Opdrachtnemer wijst één vast aanspreekpunt aan.

2. Bereikbaarheid en communicatie

- a) Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren.
- b) Reactietermijnen:
 - c) e-mail: binnen 1 werkdag;
 - d) spoedvragen: zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 4 uur.
- e) Opdrachtnemer is in staat om spoedopdrachten uit te voeren binnen door Opdrachtgever gestelde termijnen.
- f) Spoedopdrachten maken onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en worden uitgevoerd tegen de overeengekomen tarieven, tenzij vooraf expliciet anders overeengekomen.
- g) Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal.

3. Uitvoering en houding

- a) Opdrachtnemer denkt actief mee met Opdrachtgever en draagt oplossingsrichtingen aan;
- b) Opdrachtnemer signaleert tijdig risico's, knelpunten en afwijkingen;
- c) Opdrachtnemer bewaakt planning, kwaliteit en voortgang;
- d) Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige uitvoering zonder hinder voor de omgeving.
- e) Opdrachtnemer borgt continuïteit en beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerde capaciteit.

4. Kwaliteitsborging

- a) Opdrachtnemer werkt volgens een kwaliteitssysteem.
- b) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
 - o controle en verificatie voorafgaand aan oplevering;
 - o consistente kwaliteit van producten (metingen en tekeningen);
 - o volledige en correcte oplevering van documenten en bestanden.

5. Overleg en afstemming

- a) Bij aanvang vindt een verificatie- en opstartoverleg plaats.
- b) Periodiek overleg vindt plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (frequentie in overleg te bepalen).
- c) Opdrachtnemer verzorgt:
 - agenda en voorbereiding;
 - verslaglegging en actielijst;
 - opvolging van afspraken.

6. Managementrapportage

- a) Opdrachtnemer levert halfjaarlijks een managementrapportage met minimaal:
 - aantal en type opdrachten / offerteaanvragen;
 - doorlooptijden;
 - omzet per type werkzaamheden;
 - prestaties ten opzichte van afspraken;
 - knelpunten en verbetermaatregelen.
 - Het rapportageformat wordt gezamenlijk vastgesteld en periodiek geëvalueerd.

7. Continu verbeteren

- a) Opdrachtnemer draagt actief bij aan optimalisatie van de dienstverlening en processen.
- b) Verbetermaatregelen worden vastgelegd en aantoonbaar opgevolgd.

4. Meet- en Tekenwerk

- 1. Medewerkers moeten de Nederlandse taal beheersen.
- 2. Medewerkers moeten herkenbaar gekleed zijn.
- 3. Eén aanspreekpunt per opdrachtnemer.
- 4. De omgeving mag geen hinder ondervinden van werkzaamheden.
- 5. Opdrachtgever mag opdrachten elders onderbrengen indien opdrachtnemer niet kan leveren.
- 6. Garantiebescheiden moeten volledig en tijdig worden aangeleverd.
- 7. Opdrachtgever kan vervolgoopdrachten weigeren bij onvoldoende kwaliteit.
- 8. Tekeningen worden bewerkbaar aangeleverd (DWG én PDF).
- 9. Tekeningen worden eigendom van opdrachtgever.
- 10. Oplevering conform de termijnen in de takenlijst, tenzij anders afgesproken.
- 11. Acceptatie gebeurt schriftelijk.

5. Diensten

Opdrachtnemer is in staat de volgende diensten te leveren:

1	Drone inmetingen RD-coördinaten en t.o.v. NAP
2	Landmeetkundige diensten d.m.v. GNSS roverset (GPS-rover set) incl. verwerken data
3	Landmeetkundige diensten d.m.v. TPS (Total Positioning System) inclusief verwerken data
4	Landmeetkundige diensten d.m.v. Scannerinclusief verwerken data
5	Erfgrens inmeten en controleren in relatie tot werkgebied
6	Erfgrenzen op tekening aangeven in relatie tot werkgebied
7	Kadastrale gegevens controleren
8	Kadastrale gegevens uitzetten in het veld
9	Situatietekening bestaand en nieuw te maken werk tbv scope bepaling
10	Vorbereidingen gestuurde boring riolering, profielen 3D model en dwarsprofiel
11	Sondering data importeren en verwerken op tekening
12	KLIC melding doen en resultaat verwerken op onderzoektekening
13	Bovengrondse infra (wegen, groen, erfgronden etc.) inmeten
14	Groen en boomdiameter en boomspiegels inmeten en tekenen
15	Ondergrondse infra (riool) putten inmeten d.m.v. put schuifmaat t.o.v. vaste puthoogte. (Binnen Onderkant Buis BOB)
16	Ondergrondse infrastructuur (riolering en duikers) Inmeten van rioolputten, leidingen, overstorten en duikers. Vastleggen van maaiveld- en putbodemoogte, inwendige afmetingen, leidingaansluitingen (BOB, oriëntatie, diameter, materiaal), overstortconstructies (hoogte, breedte, dikte, oriëntatie van de overstortmuur) en duikers (diameter, lengte, materiaal, oriëntatie, waterpeil). Inclusief foto's.
17	Uitwerken gegraven proefsleuven via proefsleufapp of traditioneel t.o.v. RD-coördinaten en t.o.v. NAP. Inclusief 3D polylines in DWG en PDF inclusief alle omschrijvingen zoals materiaal dikte in mm en soort kabel of leiding. Grondlagen en hoogte freatische grondwaterstand.
18	Video opnames en timelaps d.m.v. drone opnames tot werk gerelateerde informatie video
19	Aanleveren artist impression van toekomstig te verrichten werkzaamheden
20	Aanleveren Xref bestanden zoals klic, kadastrale grenzen, BGT enzovoort
21	Bekend zijn met de LIOR versies en dit implementeren in het werk
22	Advies locaties een plaatsing grondwaterpeilbuizen vooronderzoek
23	Verwerken adviezen (archeologie, etc) en sondering gegevens op tekeningen
24	Leggerprofielen waterkeringen uitwerken op tekening
25	Rekentool Hoogheemraadschap klimaatregels invullen en verwerken in vooronderzoek
26	Revisietekeningen opstellen conform NLCS & GWSW-standaard
27	Proefsleuf advies geven ten aanzien van kabels en leidingen onderzoek
28	Bebordingsplan (RVV) voor tijdelijke of permanenten verkeersmaatregelen opstellen

6. Proces offertes en opdrachten

1. Algemene uitgangspunten

- a) Opdrachten worden verstrekt binnen de raamovereenkomst in de vorm van **nadere opdrachten**.
- b) Het proces is gericht op snelheid, transparantie en voorspelbaarheid.
- c) Opdrachtnemer handelt proactief en faciliteert een efficiënte opdrachtverstrekking.

2. Aanvraag van opdrachten

- a) Opdrachtgever verstrekt een aanvraag schriftelijk (bijv. e-mail of via een digitaal systeem) met daarin minimaal:
 - omschrijving werkzaamheden;
 - locatie;
 - gewenste planning / doorlooptijd;
 - relevante randvoorwaarden en uitgangspunten.
- b) Opdrachtnemer bevestigt ontvangst binnen 1 werkdag.

3. Offerte/ plan van aanpak (werkplan)

- a) Opdrachtnemer levert per aanvraag een offerte of plan van aanpak (werkplan) met:
 - aanpak en werkzaamheden;
 - planning en doorlooptijd;
 - inzet (uren en disciplines);
 - kostenraming op basis van de overeengekomen tarieven;
 - risico's en aandachtspunten.
- b) Offertes zijn transparant, controleerbaar en gebaseerd op de inschrijving.
- c) Standaard doorlooptijd: 3–5 werkdagen, tenzij anders overeengekomen.

4. Opdrachtverstrekking

- a) Uitvoering start uitsluitend na **schriftelijke opdrachtverstrekking** door Opdrachtgever.
- b) Opdrachtverstrekking bevat minimaal:
 - verwijzing naar goedgekeurde offerte;
 - scope;
 - planning;
 - eventueel budget/plafond.
- c) Zonder opdrachtverstrekking worden geen werkzaamheden uitgevoerd.

5. Uitvoering en beheersing

- a) Opdrachtnemer voert de opdracht uit conform afspraken en bewaakt:
 - planning;
 - kwaliteit;
 - voortgang en kosten.
- b) Afwijkingen worden direct en proactief gemeld aan Opdrachtgever.

6. Uitvoeringsvorm opdrachten

- a) Opdrachten kunnen, afhankelijk van aard en omvang, worden uitgevoerd:
 - tegen een vaste prijs op basis van een vooraf overeengekomen offerte;
 - op regiebasis (uurtarieven) met een vooraf vastgesteld plafondbedrag;
 - op basis van eenheidsprijzen, indien van toepassing.
- b) De uitvoeringsvorm wordt per opdracht door Opdrachtgever bepaald en vastgelegd bij opdrachtverlening.
- c) Bij uitvoering op regiebasis:
 - Geldt een vooraf overeengekomen maximum (plafondbedrag);
 - Rapporteert Opdrachtnemer periodiek over de voortgang en bestede uren;

- Worden overschrijdingen uitsluitend vergoed na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
- d) Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever waar passend over de meest efficiënte uitvoeringsvorm.
- e) Opdrachtgever streeft ernaar opdrachten zoveel mogelijk tegen vaste prijs of eenheidsprijzen uit te voeren, tenzij aard of onzekerheid van de werkzaamheden dit niet toelaat.

7. Meerwerk

- a) Meerwerk wordt:
 - Vooraf gemeld bij de Opdrachtgever en pas uitgevoerd na schriftelijke goedkeuring (per mail of digitale brief);
 - Alleen vergoed na voorafgaand akkoord van Opdrachtgever.

8. Beheersing escalatie van opdrachten

- a) Opdrachtnemer signaleert en meldt tijdig afwijkingen, waaronder:
 - overschrijding van planning;
 - kwaliteitsproblemen;
 - overschrijding van budget;
 - onduidelijkheden of afwijkingen in scope.
- b) Opdrachtgever kan eveneens afwijkingen signaleren en melden.
- c) Bij afwijkingen stelt Opdrachtnemer een concreet herstelplan op met:
 - oorzaakanalyse;
 - voorgestelde maatregelen;
 - aangepaste planning;
 - eventuele impact op kosten.
- d) Herstelmaatregelen worden afgestemd en schriftelijk vastgelegd.

9. Escalatie

- a) Indien onvoldoende verbetering optreedt, wordt opgeschaald volgens de volgende escalatielijn:
 1. Operationeel niveau (direct betrokken medewerkers/ uitvoering opdracht);
 2. Contractniveau (contractmanager/opdrachtgever en contactpersoon opdrachtnemer);
 3. Management-/bestuurlijk niveau (indien nodig).
- b) Opdrachtgever kan, afhankelijk van de aard en ernst van de afwijking, direct opschalen naar een hoger niveau.
- c) De gekozen escalatiestap is afhankelijk van de aard en urgentie van het probleem.
- d) Afspraken en besluiten worden schriftelijk vastgelegd en actief gemonitord.

10. Maatregelen

- a) Bij onvoldoende functioneren of structureel tekortschieten kan Opdrachtgever:
 - aanvullende eisen stellen aan uitvoering of capaciteit;
 - opdrachten aanpassen of tijdelijk opschorten;
 - opdrachten (gedeeltelijk) elders onderbrengen.
- b) Bij herhaald onvoldoende functioneren kan Opdrachtgever vervolgoopdrachten weigeren.

11. Borging

- a) Afwijkingen, maatregelen en resultaten worden vastgelegd in:
 - overlegmomenten;
 - managementrapportages.
- b) Opdrachtnemer toont aantoonbaar aan dat verbetermaatregelen zijn doorgevoerd.

12. Spoedopdrachten

- a) Bij spoed kan mondeling of per e-mail opdracht worden verstrekt.
- b) Opdrachtnemer bevestigt dit achteraf schriftelijk.

- c) Uitwerking van offerte kan achteraf plaatsvinden.

13. Oplevering en acceptatie

- a) Oplevering vindt plaats conform gestelde eisen en binnen afgesproken termijn.
- b) Producten worden bewerkbaar aangeleverd (o.a. DWG en PDF).
- c) Acceptatie:
 - Gebeurt schriftelijk door Opdrachtgever;
 - is voorwaarde voor facturatie.

14. Evaluatie proces

- a) Het proces van offertes en opdrachten wordt periodiek geëvalueerd (minimaal halfjaarlijks).
- b) Onderwerpen:
 - doorlooptijden;
 - kwaliteit van offerte / plan van aanpak (werkplan);
 - samenwerking en communicatie;
 - voorspelbaarheid van kosten.
- c) Verbetermaatregelen worden gezamenlijk vastgesteld en opgevolgd.