

Programma van eisen

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

1. Algemene eisen

Eis nr.	Eis
1.	Gedurende de gehele contractperiode, zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden.
2.	Het personeel van opdrachtnemer, zowel buiten als op locatie van de Aanbestedende Dienst, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aanstellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst.
4.	Alle door opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Aanbestedende Dienst. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Aanbestedende Dienst richting de opdrachtnemer.
5.	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de Aanbestedende Dienst, tenzij dit niet toe te rekenen is aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en/of diefstal van eigendommen te voorkomen.
6.	Om de Opdracht naar behoren uit te voeren, beschikt opdrachtnemer over bepaalde informatie van de Aanbestedende Dienst. Deze informatie is vertrouwelijk waardoor opdrachtnemer op zich en het personeel die bij opdrachtnemer in dienst zijn of worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. Opdrachtnemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7.	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. Daarbij dienen er klachtenformulieren beschikbaar te zijn. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken.
8.	Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Aanbestedende Dienst of de gemeente Rotterdam.

2. (Tussentijdse) Evaluaties en rapportages

Eis nr.	
9.	Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Opdracht een bespreking initiëren.
10.	Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst minimaal jaarlijks een voortgangsoverleg voeren met Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Een tussentijdse evaluatie kan worden georganiseerd door Aanbestedende Dienst wanneer zij daar aanleiding voor ziet.
11.	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk vastgelegd door opdrachtnemer en door zowel de Aanbestedende Dienst als opdrachtnemer geaccordeerd.

12.	Twee keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt opdrachtnemer per email managementinformatie in MS-Excel aan de contractmanager van Aanbestedende Dienst. Opdrachtnemer gebruikt daarvoor het format, dat de Aanbestedende Dienst na definitieve gunning verstrekt. Daarin neemt opdrachtnemer in ieder geval op: • Het bedrag aan omzet per perceel en getotaliseerd. • Het bedrag voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende contractjaar. • De naam van de contactpersoon bij Aanbestedende Dienst en het betreffende inkoopordernummer. • Het uitgevoerde meerwerk (als korte omschrijving en in omzet per opdracht en getotaliseerd). • Geregistreeerde structurele klachten. De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stelt Aanbestedende Dienst in overleg met opdrachtnemer vast.
13.	Aanbestedende Dienst kan een klacht betreffende de uitvoering van een opdrachtnemer en/of door de opdrachtnemer uitgevoerde opdracht indienen bij de contractmanager. De Aanbestedende Dienst zal deze klacht vervolgens bespreken met de opdrachtnemer en opslaan in het dossier. Onder een klacht wordt verstaan: "een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Iemand voelt zich bijvoorbeeld onheus bejegend door de opdrachtnemer." Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst driemaal sprake is van een naar oordeel van Aanbestedende Dienst gegronde klacht betreffende hetzelfde onderwerp en waarbij opdrachtnemer geen substantiële verbetering heeft laten zien, kan Aanbestedende Dienst de Overeenkomst eenzijdig, per direct en zonder schadevergoeding beëindigen.

3. Materie eisen

Eis nr.	Eis
14.	Taxaties worden uitgevoerd conform de definities, algemene reglementen en praktijkhandleidingen voor registertaxateurs: - Reglement Gedrag- en Beroepsregels NRV - Reglement Kamers NRV, Bedrijfsmatig Vastgoed - Subreglement grootzakelijk vastgoed (indien van toepassing) - Reglement Definities NRV - Praktijkhandleiding Bedrijfsmatig Vastgoed Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst bovengenoemde reglementen en/of handleiding wijzigen door het NRV, dan gelden altijd de meest recente versies.
15.	De grondwaarde dient bepaald te worden onder de volgende ficties: • bouwrijpe staat • volledig eigendom • prijspeil 1 januari 2024 (geldt voor de gehele Opdracht)
16.	Opdrachtnemer levert per batch een taxatierapport die toezien op een veelvoud van waarderingsobjecten. In het taxatierapport moet de getaxeerde grondwaarde per waarderingsobject expliciet vermeld worden. <u>Perceel 1: Functie wonen</u> Opdrachtnemer dient een grondwaarde taxatierapport per wijk of buurt op te leveren.

	<u>Perceel 2: Functie bedrijventerrein</u> Opdrachtnemer dient een grondwaarde taxatierapport per bedrijventerreinen op te leveren of eventueel enkele taxatierapporten (maximaal vijf) per bedrijventerreinen. <u>Perceel 3: overige bedrijfsmatige functies</u> Opdrachtnemer rapporteert de opdracht verdeeld over in totaal 15 tot maximaal 50 taxatierapporten. Opdrachtnemer verdeelt de waarderingsobjecten op basis van geografische ligging en functie over de taxatierapporten. <u>Perceel 4: maatschappelijke functies</u> Opdrachtnemer rapporteert de opdracht verdeeld over in totaal 5 tot maximaal 25 taxatierapporten. Opdrachtnemer is vrij in de verdeling van waarderingsobjecten per taxatierapport.
17.	Naast een taxatierapport dient de opdrachtnemer ook per te taxeren waarderingsobject input en outputwaardes in te vullen in een door de Aanbestedende Dienst opgesteld Excel-bestand en dat Excel-bestand dient tezamen met het taxatierapport ingediend te worden bij de Aanbestedende Dienst. Opdrachtnemer en Aanbestedende Dienst gaan na definitieve gunning in gesprek over de definitieve vorm van dit Excel-bestand.
18.	Naast het taxatierapport per batch wordt per waarderingsobject een beknopt waarderingsoverzicht getoond bijvoorbeeld in de bijlage van het taxatierapport. In dit waarderingsoverzicht worden de objectkenmerken (adres, kadastrale kenmerken, kadastraal oppervlak, etc.) en de belangrijke input en outputparameters van de waardering getoond.
19.	Opdrachtnemer dient de taxatierapporten in conceptversie bij Aanbestedende Dienst aan te bieden. Een definitieve versie dient drie (3) weken na goedkeuring of feedback van Aanbestedende Dienst bij Aanbestedende Dienst in het bezit te zijn.
20.	Concept taxatierapporten: - Taxatierapporten dienen te allen tijde eerst in concept te worden aangeleverd. Eventueel zijn meerdere conceptrapportages mogelijk. - In het taxatierapport dient versiebeheer te worden bijgehouden waarbij de waarde mutatie tussen concept en definitief taxatierapport per Waarderingsobject getoond wordt. Verschillen van >5% worden daarnaast ook schriftelijk toegelicht in het Definitieve taxatierapport. - Pas na goedkeuring van Aanbestedende Dienst op het conceptrapport wordt het definitieve taxatierapport digitaal aangeleverd.
21.	Opdrachtnemer dient per batch een conceptbespreking te initiëren binnen twee (2) weken na oplevering van een conceptrapport. Na deze conceptbespreking zal de Aanbestedende Dienst de in concept opgeleverde taxatierapporten beoordelen en zal er een tweede overleg worden ingepland om de bevindingen van de Aanbestedende Dienst te bespreken.
22.	Binnen het opleveren van de Opdracht gelden twee mijlpalen in de planning. Deze mijlpalen gelden voor ieder perceel. Uiterlijk zes (6) maanden, na definitieve gunning, moet minimaal onderstaand aantal waarderingsobjecten getaxeerd zijn.
Tabel [3]. Indicatieve uitsplitsing waarderingsobjecten (< 6 maanden) per perceel.	

		Waarderingsobjecten "binnen uiterlijk 6 maanden"
	Perceel 1: wonen	Totaal: 2.100 Onderverdeeld naar type: Eengezinswoning: 1.125 Meergezinswoning: 950 Parkeerplaatsen (los): 25
	Perceel 2: bedrijventerrein	Totaal: 150
	Perceel 3: overige bedrijfsmatige functies	Totaal: 200
	Perceel 4: maatschappelijke functies	Totaal: 25
	2) Uiterlijk twee (2) jaar, na definitieve gunning, moet minimaal 40% van het totaal aantal waarderingsobjecten per perceel (zie tabel 1 van het Beschrijvend Document) getaxeerd zijn.	
23.	Opdrachtnemer moet gedurende de looptijd van de Opdracht borgen dat de verantwoordelijke taxateurs voldoende kennis hebben van de vastgoedmarkt in Rotterdam om onderhavige taxaties uit te voeren.	
24.	De objecten die door opdrachtnemer worden getaxeerd moeten door een NRV-gecertificeerd Register-Taxateur worden uitgevoerd met in achtname van de volgende eisen: <u>Perceel 1: Functie wonen</u> Opdrachtnemer dient voor Perceel 1 minimaal vijf (5) register taxateurs in dienst te hebben die geregistreerd staat in de Kamer Bedrijfsmatig Vastgoed van de Stichting Nederlands Register Vastgoed Taxateurs waarvan drie (3) register taxateurs zijn ingeschreven bij de kamer Grootzakelijk Vastgoed (aantekening GZV). Opdrachtnemer zal de naam en registratienummer van deze registertaxateurs bij het startgesprek, na definitieve gunning, aanleveren. De hoofdtaxateur van elk taxatierapport dient te beschikken over de aantekening GZV. De tweede taxateur die bij taxaties mee tekent (kan ook de plausibiliteittoets betreffen) dient te zijn ingeschreven bij het NRV in de kamer Bedrijfsmatig Vastgoed. <u>Perceel 2: Functie bedrijventerrein</u> Opdrachtnemer dient voor Perceel 2 minimaal drie (3) register taxateur in dienst te hebben die geregistreerd staat in de Kamer Bedrijfsmatig van de Stichting Nederlands Register Vastgoed Taxateurs waarvan twee (2) register taxateurs zijn ingeschreven bij de kamer Grootzakelijk Vastgoed (aantekening GZV). Opdrachtnemer zal de naam en registratienummer van deze registertaxateurs bij het startgesprek, na definitieve gunning, aanleveren. De hoofdtaxateur van elk taxatierapport dient te beschikken over de aantekening GZV. De tweede taxateur die bij taxaties mee tekent (kan ook de plausibiliteittoets betreffen) dient te zijn ingeschreven bij het NRV in de kamer Bedrijfsmatig Vastgoed.	

	<u>Perceel 3: Functie overig bedrijfsmatig</u> Opdrachtnemer dient voor Perceel 3 minimaal drie (3) register taxateur in dienst te hebben die geregistreerd staat in de Kamer Bedrijfsmatig Vastgoed van de Stichting Nederlands Register Vastgoed Taxateurs waarvan twee (2) register taxateurs zijn ingeschreven bij de kamer Grootzakelijk Vastgoed (aantekening GZV). Opdrachtnemer zal de naam en registratienummer van deze registertaxateurs bij het startgesprek, na definitieve gunning, aanleveren. De hoofdtaxateur van elk taxatierapport dient te beschikken over de aantekening GZV. De tweede taxateur die bij taxaties mee tekent (kan ook de plausibiliteittoets betreffen) dient te zijn ingeschreven bij het NRVT in de kamer Bedrijfsmatig Vastgoed. <u>Perceel 4: Functie maatschappelijk</u> Opdrachtnemer dient voor Perceel 4 minimaal drie (3) register taxateur in dienst te hebben die geregistreerd staat in de Kamer Bedrijfsmatig Vastgoed van de Stichting Nederlands Register Vastgoed Taxateurs waarvan twee (2) register taxateurs zijn ingeschreven bij de kamer Grootzakelijk Vastgoed (aantekening GZV). Opdrachtnemer zal de naam en registratienummer van deze registertaxateurs bij het startgesprek, na definitieve gunning, aanleveren. De hoofdtaxateur van elk taxatierapport dient te beschikken over de aantekening GZV. De tweede taxateur die bij taxaties mee tekent (kan ook de plausibiliteittoets betreffen) dient te zijn ingeschreven bij het NRVT in de kamer Bedrijfsmatig Vastgoed. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht gedurende de Overeenkomst deze eis steekproefsgewijs te controleren.
25.	Mocht opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Opdracht niet meer beschikken over de hiervoor (Eis 24) genoemde NRVT-gecertificeerd Register-Taxateur dan dient Opdrachtnemer de Aanbestedende Dienst hierover per direct te informeren. Opdrachtnemer moet binnen een periode van 8 weken wederom beschikken over het vereist aantal Register-Taxateurs.
26.	Indien opdrachtnemer op verzoek van Aanbestedende dienst werkzaamheden verricht buiten de taxatie van de waarderingsobjecten en alle hieraan gelieerde activiteiten maar binnen de scope van de Opdracht, dan ontvangt opdrachtnemer hiervoor een vergoeding van € 250,- excl. BTW per uur voor de inzet van personeel vanaf director (of vergelijkbaar niveau) of hoger en € 140,- excl. BTW per uur voor overige personeelsleden. Hierbij moet opdrachtnemer vooraf een duidelijke omschrijving van de te verrichte werkzaamheden en tijdsbesteding aanleveren aan de Aanbestedende Dienst en dient Aanbestedende Dienst expliciet schriftelijk toestemming te verlenen.
27.	Mocht de opdrachtnemer op verzoek van en in opdracht van de Aanbestedende Dienst en na toestemming van de Aanbestedende Dienst externe kennis gebruiken bij de totstandkoming van het taxatierapport, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend voor een bouwkostenraming, mag de opdrachtnemer hier de aan haar berekende kosten doorrekenen aan de Aanbestedende Dienst. Hierbij moet er expliciet schriftelijk toestemming worden verleend door de Aanbestedende Dienst.

4. Administratie en facturatie

Eis nr.	Eis
28.	Opdrachtnemer is verplicht uitsluitend elektronisch facturen (E-facturen) aan te leveren. Opdrachtnemer dient haar administratiesysteem hierop in te richten c.q. op af te stemmen. Eventuele kosten die hiervoor ontstaan, in welke vorm ook zoals aanpassingen in apparatuur en/of software, zijn voor rekening van opdrachtnemer. Alle andere digitale en/of hard-copy facturen worden door de Aanbestedende Dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.
29.	Facturen worden elektronisch, in gestructureerde data, als e-factuur inclusief pdf weergave en eventueel bijbehorende bijlagen aangeboden. Hiervoor heeft de Aanbestedende Dienst een contract met een serviceprovider, dat wil zeggen dat facturen elektronisch vanuit het

	administratiesysteem van opdrachtnemer worden verstuurd en/of geüpload naar de serviceprovider. De gegevens in de e-factuur en pdf weergave dienen identiek te zijn.
30.	Voor het elektronisch uitwisselen van facturen dient opdrachtnemer zich eenmalig aan te sluiten bij de aangewezen serviceprovider van de Aanbestedende Dienst. Opdrachtnemer wordt, in opdracht en onder regie van de Aanbestedende Dienst door de serviceprovider uitgenodigd om de koppeling tussen de systemen tot stand te brengen. Voor de realisatie van de koppeling wordt gewerkt met een OTAP-straat (Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productiefase) van Oracle EBS, de E-Business Suite van Oracle.
31.	De factuur dient, onder vermelding van het inkoopordernummer, correct geadresseerd te zijn aan: Gemeente Rotterdam, Postbus 33100, 3005 EC Rotterdam.
32.	Facturatie vindt plaats op basis van een opgeleverde batch.
33.	Op een factuur wordt minimaal, in aparte velden, vermeld: ▪ de wettelijke factuurvereisten; ▪ het inkoopordernummer alsmede de of het inkooporderregelnummer(s). Daarbij geldt dat op de facturen dezelfde meetwaarden (uren, stuks et cetera), tarieven en (inkoop-)regels worden gehanteerd als op de inkooporder staat vermeld; ▪ het aantal geleverde artikelen en/of uitgevoerde diensten; ▪ een omschrijving van de artikelen en/of uitgevoerde diensten, conform de omschrijving op de inkooporder; ▪ het of de artikelnummer(s) van opdrachtnemer, conform de omschrijving op de inkooporder; ▪ het (totaal-)bedrag, in euro, dat in rekening wordt gebracht zowel exclusief als inclusief btw; ▪ de datum waarop of het tijdsvlak waarin de artikelen en/of uitgevoerde diensten zijn geleverd en/of uitgevoerd; ▪ de wettelijke bankgegevens van opdrachtnemer, waaronder het IBAN, SEPA-zone BIC/SWIFT nummer; ▪ het Btw-nummer van opdrachtnemer; ▪ het KvK-vestigingsnummers van opdrachtnemer.
34.	Alle facturen van opdrachtnemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
35.	Facturen zonder inkoopordernummer alsmede de/het inkooporderregelnummer(s) worden niet in behandeling genomen.
36.	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
37.	Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de Aanbestedende Dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.
38.	Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.
39.	In de overeengekomen prijzen en/of tarieven zijn voorrijkosten, arbeidskosten, parkeerkosten en/of reis- en verblijfkosten inbegrepen.
40.	Op de factuur worden géén vracht- en/of administratiekosten alsmede order- en/of onderzoekskosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
41.	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
42.	In overleg en na akkoord van de Aanbestedende Dienst, kan een factuur door opdrachtnemer in termijn worden gefactureerd.
43.	Na afloop van de het eerste jaar van de Overeenkomst mag de Ondernemer een voorstel doen voor indexering van het tarief op basis van het CBS-loonindexcijfer voor de zakelijke dienstverlening waarbij het indexcijfer 1 april 2024 wordt gesteld op 100. Met een

	maximum van 4%. De Ondernemer dient dit kenbaar te maken bij de contractmanager van de Aanbestedende Dienst drie (3) maanden voor afloop van het eerste contractjaar. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid ook na het tweede en derde contractjaar een voorstel aan te leveren bij Aanbestedende Dienst.
44.	Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door opdrachtnemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.
45.	Tijdens de uitvoering zijn geen nieuwe kostencomponenten mogelijk om de aangegeven eisen af te dekken.
46.	Aanbestedende Dienst hanteert het aanleveren van een batch taxatierapporten als prestatieverklaring.
47.	De prestatieverklaring moet aan de volgende voorwaarden voldoen die hier onder staan: 1. Document waaruit blijkt dat de leverancier de prestatie heeft geleverd; 2. Een akkoord van de medewerker die de prestatie kan vaststellen.

5. E-ordering

Eis nr.	Eis
48.	Opdrachtnemer neemt alleen opdrachten in behandeling die digitaal bevestigd zijn met een vanuit de Aanbestedende Dienst verstuurd opdrachtbrief, voorzien van een inkoopordernummer.
49.	De Aanbestedende Dienst kan orders en/of andere informatie digitaal aanleveren. Eventuele kosten die hiervoor ontstaan, in welke vorm ook zoals aanpassingen in apparatuur en/of software, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
50.	De Aanbestedende Dienst kan, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, voor wat betreft het plaatsen van orders overgaan naar E-ordering. In dat geval worden vanuit het systeem van de Aanbestedende Dienst elektronische orders verstuurd aan Ondernemer. Wanneer de functionaliteit voor E-orders in gebruik is genomen, wordt opdrachtnemer geacht hier medewerking aan te verlenen en haar systemen en organisatie hierop in te richten c.q. op af te stemmen. Eventuele kosten in welke vorm ook, zoals aanpassingen in apparatuur en/of software, zullen in redelijkheid en billijkheid voor rekening van opdrachtnemer zijn.