

BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN

Algemeen

- 1 U gaat ermee akkoord dat de opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal uren. Aan de in deze aanbestedingsprocedure genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
- 2 U gaat ermee akkoord dat de opdracht wordt uitgevoerd in de openbare ruimte, op terrein van derden en op de in bijlage B opgenomen percelen.
- 3 U gaat ermee akkoord dat de opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de vastgoedportefeuille aan te passen in verband met mutaties in het gebouwenbeheer, waarbij eis 2 onverminderd van toepassing blijft. Hiervoor wordt een mutatietermijn van 1 maand aangehouden.
- 4 U gaat er mee akkoord dat u een leverplicht heeft voor de dienstverlening die onder de af te sluiten raamovereenkomst valt.
- 5 U en het in te zetten personeel nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie die u vergaard over de gemeente Nieuwegein en de uit te voeren werkzaamheden.
- 6 U komt tijdens de uitvoering van de opdracht in aanraking met NAW-gegevens van bewoners en bedrijven. Het is u verboden om deze gegevens op een andere wijze te gebruiken dan voor het uitvoeren van onderhavige opdracht. Het verstrekken van deze gegevens aan derden is zonder uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever en de betreffende personen niet toegestaan.

Personeel

- 7 U garandeert dat de door u in te zetten medewerkers voor het uitvoeren van huisbezoeken een goede beheersing hebben van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 8 U en uw personeel beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP). Bij de aanvraag van de verklaringen dient onder paragraaf 2.3. van de aanvraag aangegeven te zijn dat er ook op locaties met kinderdagverblijven werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden en dienen tenminste de screeningsprofielen 41 (Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.)) en 43 (Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving) geselecteerd te zijn.
- 9 Het personeel dat de gevraagde werkzaamheden gaat uitvoeren dient te beschikken over een bewijs van vakbekwaamheid met betrekking tot 'Beheersing plaagdieren en houtaantastende organismen' en dient dit op verzoek direct aan te kunnen tonen.
- 10 U gaat er mee akkoord dat alle in te zetten personen op locaties van de opdrachtgever herkenbaar bedrijfskleding van uw organisatie dragen. Daarbij dienen u en uw medewerkers zich op verzoek te kunnen legitimeren en aan te kunnen tonen dat zij in opdracht van uw organisatie werkzaamheden uitvoeren.
- 11 U gaat er mee akkoord dat alle in te zetten personen op de locaties van de opdrachtgever een verzorgd uiterlijk voorkomen hebben.
- 12 U gaat er mee akkoord en ziet er op toe dat alle in te zetten personen adequaat zijn uitgerust en fysiek goed in staat zijn hun taken uit te voeren.

Uitvoering

- 13 U houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan alle voor deze opdracht relevante, geldende wet- en regelgeving. Eventuele schade volgend uit het door u niet naleven van deze wet- en regelgeving komt ten laste van u.
- 14 U gaat akkoord met de in bijlage D beschreven taken en voert tijdens uw opdrachten tenminste deze taken uit. De beschreven taken zijn niet limitatief.
- 15 U gaat er mee akkoord dat u uw werkzaamheden zo veel als mogelijk inplant tijdens gebruikerstijden van de panden of tussen 8:00 uur en 17:00 uur bij meldingen door bewoners. Indien er buiten deze tijden gewerkt moet worden, vind hierover overleg plaats met de contactpersoon van dat pand.
- 16 Indien buiten de voorgeschreven werktijden conform eis 15 op een gemeentelijk vastgoedlocatie gewerkt moet worden, dan dient dit afgestemd te worden met de opdrachtgever. Om in deze situatie toegang te krijgen tot het betreffende pand, dient u de sleutel op te halen bij de supportdesk van de gemeente Nieuwegein. Deze is gelegen op de 3e verdieping van het stadshuis, stadsplein 1 te Nieuwegein en bereikbaar via het telefoonnummer 030-6071888, keuzeoptie 2. De supportdesk is op werkdagen geopend van 7:00 uur tot 17:00 uur.

Voor het ophalen van sleutels is een legitimatie van de ontvanger van de sleutel nodig.

Na het voltooien van de werkzaamheden dient de u op het eerstvolgende beschikbare moment de sleutel in te leveren bij de supportdesk. In het geval van verlies van de sleutel zal de opdrachtgever de kosten voor vervanging van de sleutel bij u verhalen.
- 17 Indien buiten de normale werktijden werkzaamheden worden verricht, moet namens de opdrachtnemer een leidinggevend en verantwoordelijke persoon op het werkteerrein aanwezig zijn.
- 18 U verklaart te werken volgens de principes van Integrated Pest Management (IPM) en bent en blijft daartoe gecertificeerd.
- 19 U gaat er mee akkoord dat meldingen van plaagdieroverlast binnen 2 werkdagen nadat deze bij u binnengekomen zijn, door u in behandeling genomen zijn. Dit houdt tenminste in dat er contact is gelegd met de melder en een bezoek aan de locatie is geweest.
- 20 Op vastgoedlocaties mag de opdrachtnemer naar eigen inzicht noodzakelijke maatregelen tegen plaagdieren uitvoeren tot een opdrachtwaarde van maximaal € 500,- excl. btw. Bij de eerstvolgende afrekening dient u per situatie een gedetailleerd kosten overzicht aan. Indien de verwachte kosten van de opdracht deze waarde overstijgen, dient u voorafgaand aan de werkzaamheden inzichtelijk te maken hoe u tot deze waarde komt en welke maatregelen u wilt nemen. Pas na goedkeuring van de opdrachtgever mogen werkzaamheden met een opdrachtwaarde van meer dan € 500, excl. btw uitgevoerd worden.
- 21 U zorgt zelf voor transport en in te zetten middelen en materialen op het gebied van plaagdiermanagement en behoudt het eigendom en beheer hierover. Indien de ingezette middelen en materialen niet meer benodigd zijn op de betreffende locaties, worden deze kosteloos door u verwijderd.
- 22 U houdt bij waar u vallen, detectiemiddelen en dergelijk heeft ingezet en kunt op verzoek van de opdrachtgever hiervan een digitaal overzicht aanleveren, waaruit onmiskenbaar herleid kan worden waar deze zich bevinden.

- 23 Bestrijdingsmiddelen moeten zoveel als mogelijk buiten het zicht van gebruikers en bezoekers van de locatie geplaatst worden. Op toegepaste bestrijdingsmiddelen is zichtbaar aangegeven dat dit uw eigendom is.

Duurzaamheid

- 24 U beschikt over en behoudt gedurende de overeenkomst een milieuzorgsysteem dat minimaal het volgende borgt:
- Het uitvoeren van ongediertebestrijding waarbij de opslag, het transport en toepassing van biociden op verantwoorde wijze geschied;
 - Het uitvoeren en hanteren van deugdelijk plaagdierbeheersysteem;
 - Het uitvoeren van ongediertebestrijding waarbij de kwaliteit van de uitvoering van de bestrijding controleerbaar wordt vastgelegd.
- 25 U stelt binnen een half jaar na contractering, in samenspraak met opdrachtgever, een plan van aanpak op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode en binnen de kaders van het contract, de principes van Integrated Pest Management (IPM) in praktijk worden gebracht. In het plan van aanpak worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen:
- Schoonmaakwerkzaamheden
 - Afval en afvalscheiding (wegnemen van voedsel)
 - Energie- en watergebruik (voor thermische bestrijding)
 - Gebruik van biociden
 - Monitoring plaagdieren
 - Communicatie met gebruikers
- Voor de genoemde onderwerpen worden doelstellingen vastgesteld en worden maatregelen geformuleerd (zowel voor de opdrachtgever als voor u) om de doelstellingen te realiseren.
- 26 Alle voor de uitvoering in te zetten voertuigen tot en met 3.500 kg voldoen ten minste aan de Euro 6-norm.
- 27 Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselveertuigen tot en met 3.500 kg beschikken over een roetfilter af fabriek of, indien een roetfilter af fabriek niet leverbaar is, een retro fit of een installatie met een tenminste gelijkwaardige werking om de emissie van fijnstof te beperken.
- 28 Indien uw in te zetten voertuigen op biodiesel, groen gas of groene stroom rijden, moet deze verkregen worden uit afval- en reststromen.

Social Return On Investment

- 29 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit bijlage F SROI.
- 30 U gaat er mee akkoord dat de begeleidingskosten (vaste begeleider / praktijkbegeleider) en opleidingskosten voor eventueel ingezet personeel via SROI volledig voor uw rekening komen.

Communicatie-, overleg- en rapportage-eisen

- 31 U garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst één centrale contactpersoon voor alle opdrachtonderdelen. Deze persoon is in vaste dienst van uw organisatie, beschikt over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (leidinggevende) werkervaring. Daarnaast geeft u ook de contactgegevens van een tweede persoon die als achtervang bij onvoorziene zaken uw centrale contactpersoon kan

vervangen. De contactpersoon dient op werkdagen ten minste tussen 07:00 en 19:00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.

- 32 Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of in die van de contactpersonen voor de opdrachtgever, dan geeft u dit direct door aan de opdrachtgever.
- 33 U stelt één vast emailadres beschikbaar waarmee meldingen naar u doorgezet kunnen worden.
- 34 Vier keer per jaar voert de opdrachtgever een evaluatiegesprek met uw centrale contactpersoon. Bij dit gesprek is ook namens de gemeente de centrale contactpersoon van deze raamovereenkomst aanwezig.
- 35 Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt u te allen tijde mee met de opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door opdrachtgever of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.
- 36 Maandelijks wordt door opdrachtnemer een totaaloverzicht van alle adviezen, bestrijdingen en controleronden naar de opdrachtgever gestuurd. De rapportages worden kosteloos verstrekt. Indien een advies of bestrijding nog niet is afgerond aan het einde van de maand, dan wordt deze in de daaropvolgende maand meegenomen.
- 37 In de maandoverzichten wordt per object een overzicht gemaakt waarbij per melding het volgende opgenomen:
- Locatienaam
 - Data inspecties/bezoeken met korte beschrijving van de aanleiding en uitgevoerde actie
 - Responsetijd
 - Soort ongedierte/plaagdier
- Tevens worden gesignaleerde trends en ontwikkelingen m.b.t. plaagdierenoverlast in de gemeente aangegeven en wordt gerapporteerd over de afgesproken KPI's.
- 38 Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt u per mail managementinformatie in MS-Excel aan de opdrachtgever. Daarin neemt u in ieder geval op:
- Omzet
- Het bedrag aan omzet (in geld en uren) voor vooraf bepaalde preventie-/bestrijdingswerkzaamheden, per locatie en getotaliseerd.
 - Het bedrag aan omzet (in geld en uren) van extra opdrachten, per locatie en getotaliseerd.
- Bestrijdingen
- Aantal bestrijdingen per locatie, met daarin een onderscheid in diersoorten.
- Klachtenregistratie
- Actueel overzicht van klachten en bijbehorende afhandeling.
- SLA-resultaten
- Het behaalde resultaat per KPI met onderbouwing van de berekening

Afhandeling van klachten

- 39 U beschikt over een adequate procedure om klachten met betrekking tot uw dienstverlening voor de opdrachtgever te behandelen. Na gunning van de opdracht legt u deze ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever en stelt deze op eventueel verzoek van de opdrachtgever bij. Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven:
- De klachteningang voor operationele klachten
 - De registratie van klachten (contactgegevens, betrokkenen, situatie)
 - Informeren opdrachtgever
 - De wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht

- 40 Binnen maximaal één werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en de naam van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de oplossing aan de zijde van de opdrachtnemer).
- 41 U gaat er mee akkoord dat een klacht niet eerder is afgehandeld dan het moment dat de opdrachtgever heeft ingestemd met de door u voorgestelde wijze van afhandeling en dat dit ook naar tevredenheid van de opdrachtgever is gebeurd.
- 42 Structurele klachten worden via de opdrachtgever van de gemeente Nieuwegein gemeld bij het vaste aanspreekpunt van de opdrachtnemer. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van de opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor operationele klachten.
- 43 U lost klachten binnen 48 uur op tenzij in overleg met de opdrachtgever anders wordt beslist. De opdrachtgever bepaald of een klacht is opgelost.
- 44 Voor schriftelijke klachten per email geldt dit vanaf de verzenddatum en tijdstip van de klacht.
- 45 In de afhandeling dient u de volgende zaken te beschrijven:
- De aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval)
 - De conclusie gerelateerd aan de gemaakte afspraken
 - Indien nodig verbetermaatregelen
 - De wijze van compensatie.
- U zult, wanneer er zich een omstandigheid (probleem en/of klacht) voordoet welke van invloed kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst, de opdrachtgever dit onverwijld mondeling of per email melden en binnen een week daarna schriftelijk te rapporteren. Deze rapportage zal minimaal onderstaande elementen bevatten:
- Een nauwkeurige beschrijving van het probleem en/of de klacht;
 - De datum van constateren;
 - De wijze waarop het probleem en/of de klacht is ontstaan;
 - Welke personen er bij het probleem en/of de klacht betrokken zijn;
 - De geschatte duur van het probleem en/of de klacht;
 - De voorgenomen oplossing van het probleem en/of klacht;
 - De invloed op het uitvoeren van de overeenkomst of delen daarvan;
 - De (geschatte) consequenties van het probleem en/of de klacht;
 - De invloed op de datum van oplevering concept;
 - Indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.
- 46 De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.

Service Level Agreement

- 47 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de concept SLA (Service Level Agreement) die is bijgevoegd als bijlage N.
- 48 U gaat er mee akkoord dat de opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder verdere verplichting tot het uitkeren van eventuele schadevergoeding aan opdrachtnemer, te ontbinden, indien een vastgestelde KPI, conform hoofdstuk 2 van de SLA, drie (3) achtereenvolgende keren niet behaald word.

Commerciële eisen

- 49 Uw inschrijving is in de Nederlandse taal opgesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.

- 50 Uw inschrijving bevat de van toepassing zijnde btw-tarieven.
- 51 In het vaste tarief per jaar (G 3.1 in bijlage L) dienen de volgende kosten inbegrepen te zijn:
- Onderzoek naar overlast bij inwoners en bedrijven
 - Advies met betrekking tot plaagdieraanpak aan inwoners en bedrijven
 - Bestrijding van muizen bij inwoners
 - Bestrijding van ratten bij inwoners en bedrijven
- 52 De prijzen en tarieven van uw inschrijving zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, materialen, nazorg, overhead, reis- en anderen kosten.
- 53 Alle prijzen en tarieven zijn in ieder geval vast tot 01 januari 2023.
- 54 Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 01 januari 2023, kunnen de door u geoffreerde tarieven (zoals opgenomen in bijlage L 'Prijz') worden herzien. Ook in het geval van een negatieve indexering moet de herziening van de tarieven worden doorgevoerd. De tarieven worden geïndexeerd met als maximum een tarief te berekenen op basis van de volgende prijsherzieningsformule:

$$\text{Tarief nieuw} = \text{Tarief oud} * (L1 / L0)$$

Daarin staat voor;

Tarief oud: tarieven zoals door u geoffreerd in uw aanbieding

Tarief nieuw: nieuw overeen te komen tarieven

L0: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, SBI code 81, Diensten in verband met gebouwen; landschapsverzorging, prijsindex 2021 3^e kwartaal.

L1: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, SBI code 81, Diensten in verband met gebouwen; landschapsverzorging, prijsindex 2022(*) 3^e kwartaal.

(*) dit aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst telkens met 1 verhoogd.

Het resultaat van de berekening van de deelsom (L1/L0) wordt rekenkundig afgerond op 4 cijfers achter de komma.

Indien de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaats vindt.

- 55 Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- 56 U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal zes (6) weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de opdrachtgever.
- 57 U adresseert de facturen eens per kwartaal aan het algemene digitale factuuradres van de gemeente Nieuwegein: crediteurenadminpistratie@nieuwegein.nl
- 58 U stuurt een verzamelfactuur met daarin een onderscheid per locatie en hierop vermeldt u:
- Uw factuurnummer;
 - Factuurdatum;
 - Eenduidige omschrijving van de diensten;
 - Afdelingsnaam en naam opdrachtgever;
 - Het afleveradres (het adres waar de diensten hebben plaatsgevonden);
 - Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
 - Uw bankrekeningnummer;
 - Het btw-nummer van uw onderneming;
 - Indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.

- Kostenplaats(en) opdrachtgever
- 59 Betaling zal plaatsvinden door de opdrachtgever binnen dertig (30) dagen nadat de factuur is ontvangen.
- 60 In geval van een creditfactuur vermeldt u tevens het factuurnummer van de corresponderende debet factuur.
- 61 U gaat er mee akkoord dat u creditfacturen voor de gemeente Nieuwegein niet verrekent met openstaande facturen.
- 62 Facturen die niet de geëiste informatie bevatten zullen niet door de opdrachtgever in behandeling genomen worden.

Juridische eisen

- 63 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Voorwaarden (bijlage E bij de aanbestedingsleidraad).
- 64 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept overeenkomst (bijlage M bij de aanbestedingsleidraad)
- 65 U gaat ermee akkoord dat bij aanvang van de opdracht aanvullende afspraken worden vastgelegd met betrekking tot het gebruik van privacygevoelige informatie, zoals NAW-gegevens. Hiervoor hanteert de gemeente Nieuwegein de uniforme set aan afspraken over de verwerking van persoonsgegevens voor gemeenten, zoals opgenomen in Bijlage O "Standaard Verwerkersovereenkomst gemeenten"
Hierin worden onder meer afspraken gemaakt over wanneer de opdrachtnemer gebruik mag maken van de informatie, hoe de informatie gebruikt mag worden, hoe lang deze bewaard mag worden en hoe omgegaan dient te worden bij een datalek.
- 66 Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor inschrijvingen van onderaannemers.
- 67 Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
- 68 Opdrachtnemer garandeert dat hij zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:
- Inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
 - Inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
 - Inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
 - Inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (URVM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.