

Bijlage 4 Programma van eisen

Nr.	Eisen
A	Algemeen
I	Implementatie
P	Personeel
W	Wet- en regelgeving
D	Duurzaamheid
C	Communicatie, overleg en rapportage
BS	Beveiliging en SaaS: Webportaal
F	Financieel

Nr.	Omschrijving
A	Algemeen
A.1	U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal uren, nulmetingen, inventarisaties of bezoeken. Aan het genoemde aantal gebouwen, bezoeken, frequenties en uren in de aanbestedingsdocumenten en in het prijsinvulformulier kunnen geen rechten worden ontleend.
A.2	U bent ervan op de hoogte en gaat ermee akkoord dat gedurende de looptijd van de overeenkomst accommodaties kunnen worden toegevoegd of worden afgestoten door wijzigingen in het beleid van de gemeente. Indien het aantal accommodaties minder dan wel meer wordt, heeft dit geen invloed op de vastgestelde tarieven en prijzen.
A.3	U bent ervan op de hoogte en gaat ermee akkoord dat het aanbod van de gebouwen zeer divers is en dat de (behoefte aan) dienstverlening per gebouw en per locatie in de openbare ruimte kan verschillen.
A.4	Bestrijding van plaagdieren dient, met in achtname van de wettelijke regelgeving, zodanig te worden uitgevoerd dat geen schade aan gebouw of personen kan ontstaan, rekening houdend met aanwezigheid van kinderen en/of gezelschapsdieren in en rondom de accommodaties. Er wordt rekening gehouden met de aard en functie van de accommodatie.
A.5	Opdrachtnemer bent zich ervan bewust dat de dienstverlening tegelijkertijd op meerdere locaties en in en rondom gebouwen kan plaatsvinden.
A.6	Opdrachtnemer is in staat preventieve en reactieve basis plaagdierbeheersing en plaagdierbestrijding uit te voeren in en rondom de gemeentelijke accommodaties. Opdrachtnemer is in staat op reactieve basis plaagdieren te bestrijden in de openbare ruimte.
A.7	Tenminste de volgende dieren vallen onder het begrip plaagdieren volgens Opdrachtgever, ongeacht de soort/de familie(-groep): <ul style="list-style-type: none"> - knaagdieren: o.a. muizen, ratten; - vliegende insecten: o.a. vliegen, muggen, motten, wespen, bijen; - kruipende insecten: o.a. kakkerlakken, mieren, zilvervisjes, papiervisjes, luizen, bedwantsen, houtwormen, huisstofmijt, kevers, pissebedden; - overige plaagdieren: mollen, etc.
A.8	Preventieve dienstverlening gemeentelijke accommodaties Voor bepaalde gemeentelijke accommodaties van en in beheer van Opdrachtgever dient u de nodige maatregelen nemen ter preventie van overlast door plaagdieren. In bijlage 7 'Overzicht gemeentelijke accommodaties' (zie tabelkolom preventief) staan de huidige accommodaties weergegeven die nu preventieve dienstverlening. Hierbij verwacht de opdrachtgever dat u tenminste de onderstaande taken uitvoert: 1. Voor elk <u>nieuw</u> opgegeven accommodatie voert u een nulmeting uit, waarbij u aangetroffen situatie beoordeelt op het bouwkundige, hygiënische en bedrijfsmatige vlak en de daaraan vasthangende risico's.

	<p>2. Per elk nieuw opgegeven accommodatie stelt u een beheers- en bestrijdingsplan conform de IPM methodiek op, waarin onderstaande zaken zijn opgenomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> NAW-gegevens van de gemeentelijke accommodatie aanwezige plaagdieren (conform determinatie) locaties (potentiële) plaagdieren de te ondernemen (bestrijdings)acties inclusief prioritering wijze (methode) van bestrijding. bevat een plattegrond en/of schematische weergave van de accommodatie met daarop aangegeven de te gebruiken monitorings- en/of bestrijdingsmiddelen periode van bestrijding en eventuele herhalingen toegepaste (chemische) bestrijdingsmiddelen en apparatuur tijdspad van geplande werkzaamheden en verwachte resultaten <p>3. Het bij punt 2 beschreven plan legt u ter goedkeuring voor aan de contracteigenaren en locatieverantwoordelijke en past dit aan als dit volgens opdrachtgever nodig is.</p> <p>4. Indien bouwkundige gebreken aangetroffen worden, dan meldt u dit aan de opdrachtgever en geeft hier advies over.</p> <p>5. U voert periodiek preventieve inspecties uit op de accommodaties volgens goedgekeurd plan.</p>
A.9	<p>Beheers- en bestrijdingsplan nieuwe accommodatie</p> <p>U levert binnen 5 werkdagen na uitvoering van de nulmeting (punt1) op de nieuw opgegeven accommodatie digitaal het bij punt 2 beschreven beheers- en bestrijdingsplan op.</p> <p>Na overleg met en akkoord van de contactpersoon van Opdrachtgever begint u binnen 1 werkdag na goedkeuring met het uitvoeren van het goedgekeurde plan voor de accommodatie.</p>
A.10	<p>Actualisatie Beheers- en bestrijdingsplannen</p> <p>Opdrachtnemer dient jaarlijks te zorgen voor actualisatie van de beheers- en bestrijdingsplannen van de gemeentelijke accommodaties.</p> <p>Plaagdierbeheers- en bestrijdingsplannen worden alleen digitaal geleverd aan elke locatieverantwoordelijke aan de contracteigenaar gemeentelijke accommodaties en contracteigenaar Afvalstoffendienst.</p>
A.11	<p>Meldingen reactieve plaagdierbestrijding</p> <p>Openbare ruimte</p> <p>Meldingen van plaagdieroverlast in de openbare ruimte komen op de volgende wijze binnen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Melding bij de Afvalstoffendienst Melding in de BuitenBeter app (www.buitenbeter.nl) Melding bij het klanten contact centrum (https://www.s-hertogenbosch.nl/meldpunt/) <p>De meldingen worden geregistreerd door de Afvalstoffendienst. Afhankelijk van de situatie leidt dit tot een verzoek van de Afvalstoffendienst tot actie van de opdrachtnemer. Het verzoek wordt door Opdrachtgever verstuurd per email of aangemeld in het online portaal van opdrachtnemer. Bij uitzondering indien opdrachtgever dat nodig vindt, ontvangt opdrachtnemer contactgegevens van de oorspronkelijke melder.</p> <p>Gemeentelijke accommodaties</p> <p>Meldingen voor reactieve plaagdierbestrijding voor een accommodatie worden aangemeld in het online webportal van opdrachtnemer of worden verzonden per email, door de contactpersonen van Opdrachtgever.</p> <p>Het kan gaan om meldingen voor reactieve plaagdierbestrijding voor een gemeentelijke accommodatie die ook preventieve plaagdierbestrijding laat uitvoeren of door een gemeentelijke accommodatie waar geen preventieve plaagdierbestrijding wordt afgenomen. Voor beide locatietypen worden de meldingen in behandeling genomen door Opdrachtnemer.</p>
A.12	<p>Oplostermijn reguliere melding</p> <p>Opdrachtnemer verzorgt de reactieve plaagdierbestrijding ter plaatste op locatie op oproepbasis binnen uiterlijk 3 werkdagen na een oproep daartoe. De tijd gaat in vanaf het versturen van de melding.</p>

	Als na inventarisatie blijkt dat de bestrijding vraagt om een aanpak, dient Opdrachtnemer samen en in afstemming met Opdrachtgever een plan op te stellen.
A.13	<p>Calamiteit</p> <p>U bent zich ervan bewust dat wanneer er volgens Opdrachtgever sprake is van een calamiteit, u, zo spoedig mogelijk na de door Opdrachtgever gedane melding ter plaatse om de overlast op de locatie te bestrijden.</p> <p>Wanneer Opdrachtgever melding doet van een calamiteit, dient de opdrachtnemer deze melding met spoed in behandeling te nemen. Bij een calamiteit dient u in afwijking van eis A.13 binnen 24 uur acties uitgevoerd te hebben om de overlast te beperken zodat de situatie beheersbaar is. De tijd gaat in vanaf het versturen van de melding.</p> <p>Hiervan kan alleen in overleg met en met instemming van de contactpersoon van de accommodatie of contactpersoon van Afvalstoffendienst van afgeweken worden.</p>
A.14	<p>Logboek</p> <p>U houdt per gemeentelijke accommodatie en per object in de openbare ruimte, een digitaal logboek bij welke inzichtelijk is voor elke locatieverantwoordelijke en/of gebouwbeheerder. In dit logboek worden behandelingen of bezoeken in geregistreerd en zijn minimaal onderstaande aspecten opgenomen en uitgewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAW-gegevens accommodatie / locatie openbare ruimte • Naam eerste melder • Datum melding • Omschrijving overlast en oorzaak • Afroep(reactief) of preventief • Uitvoeringsafspraken • Datum bezoek • Datum volgend bezoek • Naam controleur • Aantal bestede uren • Uitgevoerde actie • Plaatsaanduiding toegepaste monitoring en/of bestrijdingsmiddelen • Beschrijving van de methode van monitoring en de toegepaste materialen (indien van toepassing) • Beschrijving van de methode van bestrijding (indien van toepassing) en de toegepaste materialen/middelen • Beschrijving van de te nemen preventieve maatregelen (indien van toepassing) met daarbij vermeld de verantwoordelijke voor de uitvoering en de termijn waarbinnen de uitvoering plaats heeft moeten vinden. • Adviezen t.a.v. gebruik • Acties door Opdrachtgever uit te voeren (indien van toepassing) <p>Opdrachtnemer actualiseert het logboek binnen 3 werkdagen na een wijziging en/of behandeling/bezoek.</p> <p>Een logboek wordt toegepast ongeacht of er sprake is van preventieve en/of reactieve dienstverlening op een locatie.</p>
A.15	<p>IPM</p> <p>U verklaart te werken volgens de principes van Integrated Pest Management (IPM) en bent en blijft daartoe gecertificeerd.</p>
A.16	<p>Meldingen</p> <p>U stelt een online webportal beschikbaar waar meldingen en/of klachten vanuit Opdrachtgever geplaatst kunnen worden.</p>
A.17	<p>Middelen & materialen</p>

	U zorgt zelf voor transport en in te zetten middelen en materialen op het gebied van Plaagdierbeheer en bestrijding 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.
A.18	Gebreken aan geleverde producten, als gevolg van ondeugdelijk materiaal en/of onjuiste constructie dienen binnen twee werkdagen kosteloos vervangen c.q. door u gerepareerd te worden.
A.19	Opdrachtnemer plaatst het materiaal/middelen daar waar mogelijk zo veel mogelijk uit het zicht van de gebruiker/bezoeker in en rondom de gebouwen.
A.20	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er op de vangmiddelen wordt aangegeven wie de opdrachtgever is en wat de inhoud van het vangmiddel is. Dit gebeurt door middel van een sticker. Op de sticker staat aangegeven dat het hier om plaagdierbestrijding gaat en een telefoonnummer waarop opdrachtnemer bereikbaar is. Indien er gebruik wordt gemaakt van bestrijdingsmiddelen, dient de bevestigingsmethode van de bestrijdingsmiddelen en de bestrijdingsmiddelen in de openbare ruimte genummerd te zijn;
A.21	Toegang accommodaties U stelt één centraal contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor het sleutel- en toegangspasbeheer voor uw medewerkers.
A.22	Op enkele locaties waar de medewerker van opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen van opdrachtgever is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld. U gaat akkoord met de vervangingskosten van de pas of sleutel voor uw rekening is.
A.23	U stelt uw contactpersoon vanuit Opdrachtgever onmiddellijk telefonisch en schriftelijk op de hoogte bij verlies van sleutels en toegangspassen.
A.24	U bent zich ervan bewust dat er in en om een aantal gebouwen camerasystemen aanwezig zijn. Deze kunnen worden ingezet voor registratiedoeleinden.
A.25	Diverse gebouwen zijn voorzien van een inbraakbeveiligingssysteem. Na gunning wordt in overleg het aantal alarmcodes bepaald waarover u de beschikking krijgt.
I	Implementatie
I.1	Tijdens de implementatieperiode van maximaal twee maanden (juli en augustus 2022) verricht Opdrachtnemer alle werkzaamheden die nodig zijn voor de implementatie van de Overeenkomst zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.
I.2	Implementatieplan Opdrachtnemer levert na gunning z.s.m. (max. twee weken) een definitief implementatieplan op, waarin alle fasen inclusief de actiepunten, communicatie en samenwerking, nulmetingen, plaagdierbeheers- en bestrijdingsplannen, rollen, taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever beschreven staan en de risicoanalyse en te nemen maatregelen (zie ook gunningscriterium K1.3). Met hierin ook opgenomen de definitieve implementatieplanning. Tijdens het implementatiegesprek na gunning wordt het implementatieplan in overleg met Opdrachtnemer waar nodig aangepast en/of aangevuld en vastgesteld.
I.3	Meldingen Opdrachtnemer neemt in het implementatieplan op hoe de meldingen van Opdrachtgever wordt geplaatst in relatie tot het digitaal registratiesysteem van Opdrachtnemer.
I.4	Middelen en Materialen Opdrachtnemer neemt in haar implementatieplan een overzicht op met de mogelijk toe te passen bestrijdingsmiddelen en materialen
I.5	Huidige accommodaties preventie

	<p>In de implementatie verricht de opdrachtnemer voor de huidige gemeentelijke accommodaties per accommodatie, een nulmeting en levert aan het einde van de implementatieperiode een plaagdierbeheers- en bestrijdingsplan per accommodatie aan.</p> <p>De nulmeting en het plaagdierbeheers- en bestrijdingsplan voldoen aan omschrijving zoals beschreven in eis A.8. punt 1 en 2.</p> <p>De plannen worden zowel bij de contracteigenaar Afvalstoffendienst als bij contracteigenaar gemeentelijke accommodaties als de locatieverantwoordelijkheden ter goedkeuring aangeleverd.</p>
I.6	<p>Aan- en afmelden en toegang</p> <p>Opdrachtnemer maakt tijdens de implementatieperiode met contracteigenaar Afvalstoffendienst als bij contracteigenaar gemeentelijke accommodaties afspraken over aan- en afmelden en toegang (sleutels, passen, etc.) bij locatiebezoek</p>
I.7	<p>Medewerking beëindiging</p> <p>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.</p>
P	Personeel
P.1	<p>Taal</p> <p>Met de uitvoering van de opdracht belaste medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.</p>
P.2	<p>Identiteit en geheimhouding</p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of verblijfsvergunning); • Indien van toepassing een geldige verblijfs- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij Opdrachtgever nog een half jaar geldig is; • Getekende geheimhoudingsverklaring. <p>Medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot de locaties van Opdrachtgever. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht de vereiste gegevens van zijn personeel te administreren, actueel en op orde te houden en op eerste verzoek van Opdrachtgever te overleggen ter inspectie.</p>
P.3	<p>Vakbekwaamheid</p> <p>Het personeel dat de gevraagde werkzaamheden gaat uitvoeren dient te beschikken over een diplomabewijs van vakbekwaamheid met betrekking tot 'Beheersing plaagdieren en houtaantastende organismen' en dient dit op verzoek direct aan te kunnen tonen.</p>
P.4	<p>Inzet medewerkers</p> <p>Na gunning dient Opdrachtnemer de namen van de bij de werkzaamheden in te zetten medewerkers te overleggen. Tevens toont Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aan dat de medewerkers beschikken over en voldoen aan de in deze aanbesteding gestelde voorwaarden (o.a. identiteitsbewijs, vakbekwaamheidsdiploma).</p>
P.5	<p>Huisregels</p> <p>Opdrachtnemer werkt volgens de op de locatie geldende huisregels van Opdrachtgever.</p>
P.6	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (w.o. milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers.</p> <p>De medewerkers van de Opdrachtnemer kennen de procedures, werkmethoden- en processen, de te gebruiken materialen, machines en middelen en zijn op de hoogte van de te reinigen en de te desinfecteren ruimte-elementen.</p>

	Indien een medewerker zich niet houdt aan deze protocollen en richtlijnen is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie en de werkzaamheden te ontzeggen.
P.7	Voertuigen Voor het vervoer van medewerkers en materialen beschikt Opdrachtnemer over daartoe conform regelgeving uitgeruste voertuigen.
P.8	Bedrijfskleding en PBM's Het personeel van Opdrachtnemer dient herkenbare en uniforme bedrijfskleding te dragen. Het personeel van Opdrachtnemer dient zich als werknemer van Opdrachtnemer te kunnen legitimeren. Opdrachtnemer dient zijn personeel te voorzien van persoonlijke beschermingsmiddelen.
P.9	Arbeidsvoorwaarden In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.
P.10	Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Opdrachtnemer de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden.
W	Wet- en regelgeving
W.1	Wet- en regelgeving De opdrachtnemer en zijn eventuele onderaannemers handelen bij uitvoering van opdrachten die voortvloeiend uit de overeenkomst conform de Nederlandse en Europese wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften- die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door ander daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te leveren producten en diensten. Waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • de Wet Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden (Wgb); • de Wet Milieubeheer; • de Wet natuurbescherming; • de Wet- en regelgeving voor vervoer van gevaarlijke stoffen; • de Arbo-richtlijnen • de Warenwet (met betrekking productie-ruimten van WeenerXL)
D	Duurzaamheid
D.1	Omgang met chemische bestrijdingsmiddelen Chemische bestrijdingsmiddelen (o.a. gif) mogen alleen ingezet worden als alle andere preventieve maatregelen niet succesvol zijn gebleken, dan wel de volksgezondheid in gevaar komt. De gemeente heeft de voorkeur voor duurzame beheersmiddelen. Bestrijding door het toepassen van chemische bestrijdingsmiddelen is het laatste redmiddel en dient altijd in overleg en uitsluitend met schriftelijke goedkeuring van de gemeente plaats te vinden. Zonder het wegnemen van de bronoorzaken zal, wanneer er wordt gestopt met de bestrijding, de diersoort opnieuw tot ontwikkeling komen en spoedig weer leiden tot overlast. Om die reden moet de aanpak van dierplagen worden uitgevoerd volgens de richtlijnen van IPM.
D.2	Inzet bestrijdingsmiddelen Bij de werkzaamheden worden uitsluitend bestrijdingsmiddelen gebruikt die door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (IM) zijn toegelaten. Opdrachtnemer conformeert zich aan een deskundig

	<p>gebruik van bestrijdingsmiddelen en garandeert naleving van de Bestrijdingsmiddelenwet (Wet Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden (Wgb)).</p> <p>Het gebruik van bestrijdingsmiddelen voor Plaagdieren is gereguleerd. Daarbij wordt gestreefd naar dodingsmethoden waarbij onnodig lijden zoveel mogelijk wordt voorkomen. Hierbij wordt ook het doel dat de bestrijding dient meegewogen. Het lijden van de Plaagdieren/ongedierte dient een redelijk doel indien het bewaren van de openbare veiligheid in het geding komt.</p> <p>Bij het toestaan van bestrijdingsmiddelen wordt het aspect van dierenwelzijn zorgvuldig meegenomen. Onder bestrijdingsmiddelen worden alle middelen verstaan die vallen onder de Wet Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden.</p> <p>Opdrachtnemer wordt in dat geval verzocht te adviseren om in gezamenlijkheid tot optimale oplossingen te komen.</p>
D.3	<p>Rapportage inzet Biociden</p> <p>Opdrachtgever wil dat Opdrachtnemer zo min mogelijk gebruik maakt van Biociden. Mocht Opdrachtnemer toch gebruik maken van Biociden dan dient Opdrachtnemer aan te tonen dat dit verantwoord is en er geen andere maatregelen mogelijk zijn.</p> <p>Indien bij een bestrijding biociden zijn ingezet. Wordt een rapportage na bestrijding aangeleverd met daarin opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam biocide • Naam en gehalte werkzame stof • Hoeveelheid toegepaste biocide • Doelsoort • Plaats van toepassen van biocide • Datum van toepassen van biocide • Naam van toepasser van biocide <p>Omschrijving van motivatie waarom voor bestrijding met biocide is gekozen in plaats van toepassen van andere bestrijdingsmethode.</p>
D.4	<p>Veiligheidsbladen</p> <p>Opdrachtnemer levert veiligheidsbladen (informatie over de aard en risico's van het) gebruikte bestrijdingsmiddel aan de betrokken contactpersoon en/of gebouwbeheerder.</p>
D.5	<p>Afvoer</p> <p>Opdrachtnemer laat geen producten, verpakkingen en/of dieren en haar uitwerpselen achter op locaties van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor het verwijderen en het milieuvriendelijk afvoeren van restanten van bestrijdingsmiddelen.</p> <p>Opdrachtnemer voert producten, verpakkingen en/of dieren en haar uitwerpselen af volgens de richtlijnen van het Landelijk Beheer Afvalplan. Waarbij wordt gestreefd naar het zo hoogwaardig mogelijk verwerken.</p>
D.6	<p>Vliegenlamp</p> <p>Bij plaatsing en/of vervanging van een vliegenlamp, wordt deze standaard uitgevoerd met ledverlichting. De lampen blijven eigendom van leverancier.</p> <p>Het onderhoud van de lampen als de lijmplaten dient door leverancier jaarlijks plaats te vinden.</p> <p>Op dit moment maakt hoofdlocatie van Weener XL gebruik van 6 vliegenlampen.</p> <p>Inschrijver wordt gevraagd in het prijsinvalformulier prijzen te offeren t.a.v. vliegenlampen.</p>
D.7	<p>Transport en milieuzone</p> <p>De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm of Euro VI-norm.</p>

	<p>De opdrachtnemer dient op verzoek een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen aan te leveren. Hieruit zijn onder andere de Euronorm per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de Euronorm worden achterhaald.</p> <p>Opdrachtnemer is bekend met de milieueisen (milieuzonering) die door verschillende gemeentes in Nederland worden gesteld ten aanzien van de inzet van voertuigen en handelt ook conform deze eisen. 's-Hertogenbosch heeft in de binnenstad ook een milieuzone. Meer informatie over de milieuzonering (en ontheffing ervan) van gemeente 's-Hertogenbosch kunt u vinden op https://www.s-hertogenbosch.nl/ondernemer/milieu-en-afval/ontheffing-milieuzone https://www.s-hertogenbosch.nl/ondernemer/ontheffingen</p> <p>Wanneer door veranderde wet- en regelgeving er (in sommige gebieden) enkel nog duurzamere voertuigen ingezet mogen worden zorgt opdrachtnemer hier zelf voor. Vanaf 1 maart 2025 wordt de huidige milieuzone ingesteld als een zero-emissiezone ingesteld voor vrachtauto's, bestelauto's (zakelijk gebruik) en autobussen. Vanaf 1 maart 2025 geldt dan ook dat voertuigen elektrisch of op andere wijze emissie-loos aangedreven moeten worden.</p>
C	Communicatie, overleg en rapportage
C.1	<p>Documentatie in Online webportal</p> <p>Alle aan te leveren documentatie is overzichtelijk weergegeven in een webbased digitaal systeem. Informatie kan real-time inzichtelijk gemaakt worden en blijft minimaal zeven jaar bewaard. Daarin neemt u in ieder geval op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registratie meldingen • Nulmeting en beheer- en bestrijdingsplan per gemeentelijke accommodatie t.a.v. preventie; • Logboek per locatie met registratie per behandeling/bezoek; • Financieel overzicht:, het bedrag aan omzet per opdracht, per locatie, per organisatieonderdeel, de evt. offertes, per diersoort en getotaliseerd; • De managementrapportages; • Rapportages inzet Biociden; • Geregistreerde klachten; • Een eigen webbased omgeving voor het segment gemeentelijke accommodaties en voor het segment openbare ruimte. Zodat goed te onderscheiden is welke opdrachten voor welk segment zijn uitgevoerd. <p>De Opdrachtnemer stelt uiterlijk na twee (2) maanden vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst de webportal (digitaal) beschikbaar voor zowel de locatieverantwoordelijken als de contracteigenaren</p>
C.2	<p>Functionaliteiten Online webportal</p> <p>Het webbased digitaal systeem heeft minimaal de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het systeem is op elk moment van de dag toegankelijk voor de contracteigenaren en locatieverantwoordelijken. • Inlogmogelijkheid voor (meerdere) gebruikers per gemeentelijke accommodatie; • Gebruiksvriendelijk terugvinden van alle relevante gegevens; • Verzenden van indien mogelijk notificaties per email bij uitgevoerde acties door leverancier in het systeem; • Verzenden van indien mogelijk notificaties bij nog openstaande acties; • Mogelijkheid tot downloaden van rapportages in Excel.
C.3	Managementrapportage

	<p>Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt opdrachtnemer een managementrapportage in MS-Excel aan de opdrachtgever. Daarin neemt u in ieder geval op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapportage met een trendanalyse m.b.t. de preventieve en reactieve beheersing en Bestrijdingswerkzaamheden van de gemeentelijke accommodaties • Rapportage met een trendanalyse m.b.t. de reactieve bestrijdingswerkzaamheden m.b.t. meldingen in de openbare ruimte In bovengenoemde analyses vermeld onder andere <ul style="list-style-type: none"> ○ het aantal bezoeken per locatie, ○ Aangetroffen activiteiten per locatie met vernoeming van soorten ○ Effect van bestrijdingsmaatregelen ○ Aantallen vangsten ○ Aantallen ongewenste bijvangsten met soortvermelding ○ Een analyse van het effect van de toegepaste bestrijdingsmaatregelen en indien van toepassing een voorstel tot verbetering. Hierbij geeft u een uitwerking in hoeverre uw uitgevoerde werkzaamheden een bijdrage hebben geleverd aan een beheersbare situatie. • Financieel overzicht: Het bedrag in uren en geld aan gefactureerde omzet per opdracht, per gebouw, per diersoort en getotaliseerd. Opdrachtnemer geeft de bedragen voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende contractjaar en welke beheersmiddelen per opdracht worden toegepast. • Per opdracht de titel/het onderwerp, de productcode(s), de naam van uw contactpersoon bij de gemeente en de betreffende kostenplaats of verplichtingnummer • Per advies wordt vermeld of er actiepunten zijn met een lage, gemiddelde of hoge prioriteit. • Geregistreerde klachten; <p>Bovenstaande punten staan in ieder geval beschreven in uw managementrapportage. De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stelt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer vast.</p>
C.4	<p>Tactisch overleg</p> <p>In het tactisch kwartaaloverleg zijn de contractmanager en de materiedeskundigen van de Gemeente aanwezig. Uw centrale contactpersoon sluit tevens aan bij dit overleg. De volgende onderwerpen worden behandeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evalueren managementrapportage, waaronder Financieel overzicht • Uw plan van aanpak (ingediend bij uw inschrijving) waarin specifiek zal worden ingegaan op de aanpak van het afgelopen jaar en het aankomende jaar; • Tevredenheid dienstverlening; • In het eerste kwartaaloverleg zal de implementatie worden geëvalueerd.
C.5	<p>Verslag</p> <p>U bent verantwoordelijk voor de verslaglegging van de overleggen met een actielijst en stuurt dit schriftelijk, binnen twee werkdagen, naar de gemeente.</p>
C.6	<p>Contactpersonen</p> <p>Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger.</p> <p>Deze personen zijn in dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante werkervaring</p>
C.7	<p>Communicatiematrix</p> <p>Voor de communicatie tussen de partijen wordt gebruikt gemaakt van een communicatiematrix die tijdens de implementatieperiode wordt opgesteld. Een concept is bijlage 12 bijgevoegd.</p>

C.8	Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager (en aan de betrokken opdrachtgevers bij afdelingen van de gemeente).
C.9	<p>Ontvangst van klachten</p> <p>Binnen één werkdag na melding geeft u een bevestiging op een binnengekomen klacht en legt u een voorstel voor om dit op te lossen. Hier mag alleen van afgeweken worden na overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever die melding doet.</p> <p>Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht.</p> <p>Voor schriftelijk (per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.</p>
C.10	<p>Behandeling van klachten</p> <p>U zult, wanneer er zich een omstandigheid (probleem en/of klacht) voordoet welke van invloed kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst, de contracteigenaar en de locatieverantwoordelijke dit per e-mail melden en binnen één werkdag daarna schriftelijk rapporteren. Deze rapportage zal minimaal onderstaande elementen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 de klacht; • Indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.
BS	Beveiliging en SaaS voorwaarden: webportaal
BS.1	<p>Webportaal</p> <p>De uit-huis-oplossing (het webportaal) d.w.z. buiten het gemeentelijk ICT netwerk, dient de oplossing / systeemleverancier te voldoen aan de volgende SaaS-voorwaarden.</p> <p>Indien het webportaal bij aanvang opdracht niet voldoet aan één of meerdere uitvoeringsvoorwaarde(n) (1a t/m 1f), wordt in overleg met Opdrachtgever tijdens implementatieperiode afgeproken wanneer zo spoedig mogelijk wordt voldaan, doch dienen alle eventuele gebreken uiterlijk in het eerste zes contractmaanden te zijn opgelost.</p>
BS.1a	De SaaS applicatie is een webapplicatie of webservice die werkt onder de ondersteunde browser Edge Chromium, versie 90.0.818.56 en hoger met standaard beveiligings-instellingen.
BS.1b	De SaaS applicatie voldoet aan de beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NCSC ¹ en is versleuteld met protocollen en algoritmen volgens de laatste stand van de techniek ² en moet voldoen aan de pas-toe-of-leg-uit lijst (PTOLU) van het Forum Standaardisatie ³
BS.1c	<p>Het gebruik van TLS en HTTP headers voldoet aan de laatste stand van de techniek, de vereiste maatregelen op dit punt zijn uitgewerkt in bijlage 13 gebruik van TLS en HTTP response headers. Daarnaast wordt geëist om bij onderstaande test-tools moet de SaaS applicatie minimaal een A te scoren:</p> <p>https://www.ssllabs.com/ssltest/index.html</p> <p>https://securityheaders.io/</p>
BS.1d	Om de toegang van de webapplicatie te beperken dient het systeem 2-factor authenticatie te worden toegepast.
BS.1e	Opdrachtnemer dient in de implementatieperiode de gebruikte manier voor het autoriseren en het authenticeren te beschrijven.

¹ Zie: <https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html>

² Zie: https://www.owasp.org/index.php/Transport_Layer_Protection_Cheat_Sheet

³ Zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/lijst-open-standaarden/in_lijst/verplicht-pas-toe-leg-uit

BS.1d	Het datacentra van de hostende partij beschikt over een ISAE3402 - en/of ISO 27001-certificering of gelijkwaardig certificering.
BS.1f	<p>Service Level Agreement webportaal</p> <p>In geval van een uit-huis oplossing(het webportaal) dient er met de systeemleverancier een ServiceLevelAgreement aangegaan te worden met daarin minimaal de onderstaande aandachtspunten. De SLA wordt in de implementatieperiode in overleg tussen de partijen opgesteld.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De methode om toegang te verkrijgen (gebruikersnaam en wachtwoord, geef aan welke eisen hieraan gesteld worden). • Een autorisatieproces voor toegang en rechten van gebruikers. • De verplichting tot het bijhouden van een lijst van geautoriseerde personen tot het gebruik van een dienst en hun rechten en privileges ten aanzien van een dergelijk gebruik • Beperkingen ten aanzien van het kopiëren en openbaar maken van informatie. • Verantwoordelijkheden ten aanzien van installatie en onderhoud van hardware en software. • Het beoogde niveau van de service (responsetijden, beschikbaarheid), evenals onaanvaardbare serviceniveaus. • Het recht om contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden te controleren of deze controle door een derde te laten uitvoeren. • Het vaststellen van een escalatieproces voor het oplossen van problemen. • Uitzonderingen en andere gebeurtenissen die van belang zijn voor de beveiliging worden vastgelegd in zogenaamde “audit logs”, die tenminste het volgende bevatten: <ul style="list-style-type: none"> o gebruikers-ID's; o data en tijdstippen van aanloggen en afmelden; o overzichten van geslaagde en geweigerde pogingen om toegang te krijgen tot het systeem; o overzichten van geslaagde en geweigerde en andere pogingen om toegang te krijgen tot individuele onderdelen van het systeem en bestanden; o overzichten van raadplegingen en mutaties inclusief gebruikers-ID's, data en tijdstippen in geval van verwerking van persoonsgegevens en of vertrouwelijke gegevens
BS.2	Het eigenaarschap van de data in het systeem (kosteloos ter beschikking stellen van de data bij beëindiging SaaS looptijd) in een door de Gemeente 's-Hertogenbosch voorgeschreven formaat.
BS.3	Toetsing van een volledige en correcte implementatie van deze SaaS voorwaarden vindt vóór in gebruik name tijdens de implementatieperiode, in overleg met de gemeentelijke security-officer plaats. Deze toets zal jaarlijks worden herhaald. De leverancier van de SaaS oplossing blijft te allen tijden verantwoordelijk voor de goede en veilige werking inclusief compliancy van de complete oplossing.
BS.4	<p>Mailen vanuit externe applicaties (i.v.t.)</p> <p>Indien het noodzakelijk is dat vanuit de SaaS oplossing mailverkeer noodzakelijk is, geldt het volgende: Het beleid van de gemeente staat niet toe dat e-mail voor domeinen die gebruikt worden door de organisatie zelf wordt verstuurd via e-mail servers van derden. Mail kan worden verzonden via de volgende mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mail versturen via externe, niet in beheer van de gemeente zijnde mailservers, met zelf aan te vragen domeinen (al bij de gemeente horende domeinen zoals @s-hertogenbosch.nl kunnen dus niet worden gebruikt). De oplossing moet voldoen aan het gemeentelijke beveiligingsbeleid en moet gebruik maken van de relevante technieken zoals op de pas-toe-of-leg-uit lijst (PTOLU) staan vermeld (SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS+DANE). • E-mail versturen via de gemeentelijke mailservers met al door de gemeente in gebruik zijnde domeinen. De gemeente biedt de mogelijkheid om via mutual TLS (MTLS) verbindingen met ip-restricties door derden te versturen e-mail in de vorm van xml-berichten te ontvangen, te converteren en via de eigen e-mail infrastructuur te versturen. Alle te versturen mail wordt

	<p>verzonden namens een no-reply-adres. De voorwaarden voor het opzetten en gebruiken van een MTLs-verbinding inclusief xml-berichten worden door de gemeente in overleg met de externe partij bepaald.</p>
BS.5	<p>Verwerking persoonsgegevens</p> <p>Opdrachtnemer gaat akkoord met het VNG Concept-Overeenkomst Zelstandige Verwerkersverantwoordelijken. In afstemming met Opdrachtgever vult Opdrachtnemer het concept in.</p> <p>Wanneer zich bij opdrachtnemer een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in art. 4, twaalfde lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens zijn betrokken die in het kader van deze raamovereenkomst tussen Opdrachtnemer en de Gemeente zijn uitgewisseld, stelt Contractant de Gemeente hiervan onverwijld op de hoogte en staat Opdrachtnemer de Gemeente bij in eventueel noodzakelijke activiteiten om de gevolgen van de inbreuk zoveel als mogelijk te beperken.</p>
F	Financieel
F.1	<p>Inschrijving:</p> <p>Inschrijver vult de GELE velden van het prijsinvalformulier, bijlage 5, in. De gehanteerde tarieven zijn daarbij in euro's exclusief BTW. Opgave van tarieven en berekeningen van toegekende cijfers zal tot maximaal twee cijfers achter de komma plaatsvinden.</p>
F.2	<p>U zorgt zelf voor de benodigde (parkeer)vergunningen. Eventuele kosten hiervoor verwerkt u in de door u te offereën tarieven.</p>
F.3	<p><u>Tarieven preventieve dienstverlening</u></p> <p>De opdrachtgever verwacht dat op de aangegeven locaties periodieke inspecties gehouden moeten worden en preventieve maatregelen tegen plaagdieren voortgezet dienen te worden. De inschrijver dient voor deze locaties in het prijsinvalformulier aan te geven welke tarieven hiervoor gehanteerd worden. Gevraagd wordt de jaarlijkse all-in tarief op te geven en de eenmalige implementatiekosten. Deze tarieven hebben betrekking op preventie van knaagdieren (ratten en muizen). Prijzen voor eventuele reactieve bestrijding dienen hier niet bij inbegrepen te zijn.</p> <p>De frequenties in het prijsinvalformulier zijn gebaseerd op de huidige dienstverlening en dienen als richtlijn voor uw inschrijving. Aan de frequenties kunt u geen rechten aan ontlenen. Het werkelijk aantal frequenties zal blijken uit uw nulmeting in de implementatiefase. In uw all-in prijs per jaar houdt u rekening met de mogelijkheid tot meer/minder frequenties. De uiteindelijke all-in prijs van betrokken locatie worden naar rato van de overeengekomen frequenties tijdens de implementatie bepaald.</p>
F.4	<p><u>Tarieven reactieve dienstverlening</u></p> <p>In situaties dat reactieve bestrijding van plaagdieren benodigd is in de openbare ruimte en voor huidige en toekomstige gemeentelijke accommodaties, wordt volgens een vast tarief per behandeling afgerekend. In het prijsinvalformulier dient u aan te geven welke tarieven u voor de duur van de overeenkomst aanbiedt.</p> <p>Deze tarieven heeft betrekking op:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ratten -Muizen -Wespen -Mieren <p>De tarieven hebben betrekking op uitvoeren van een behandeling na een reguliere melding als een calamiteit. Voor een calamiteit worden geen eventuele meerkosten in rekening gebracht.</p>
F.5	<p>Alle door inschrijver gecommuniceerde all-in tarieven op het prijzenblad, bijlage 5, omvatten alle mogelijke bijkomende kosten, heffingen en belastingen (exclusief BTW)</p> <p>Hierbij valt onder andere te denken aan (de opsomming is niet limitatief), zoals inclusief bestrijding- en vangmiddelen, personeel, transport, administratie, inventarisatie, implementatie, overhead,</p>

	<p>materiaal, reis-verblijf, verzekeringen, belastingen, heffingen, kosten voor rapportage en overleg en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen.</p> <p>Tevens zijn alle mogelijk kosten die het nakomen van dit programma van eisen met zich kan brengen inbegrepen. Ook zijn de aangeboden meerwaarde en/of extra's in de Plannen van Aanpak t.b.v. kwalitatieve gunningscriteria inbegrepen in de ingevulde tarieven.</p> <p>Tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst brengt opdrachtnemer geen extra kosten in rekening.</p>
F.6	<p>Offertebasis en Tarief overige dienstverlening</p> <p>Overige dienstverlening voor onder andere niet genoemde diersoorten, wordt uitgevoerd op offertebasis. Hiervoor neemt opdrachtnemer enkel het vaste all-in uurtarief mee uit het prijsinvulformulier, bijlage 5. Het all-in tarief bevat alle bijkomende kosten, waaronder bijv. personeel bestrijding- en vangmiddelen, transport, administratie, overhead, e.d. Er worden geen andere kosten geoffreerd.</p> <p>De ureninzet van het personeel, e.d., mogen gesteld worden vanaf het moment van productieve aanwezigheid op locatie van de accommodatie of object in de openbare ruimte tot de bestrijding is afgerond op de locatie.</p> <p>De pauzetijden van personeel, de reistijden en -kosten van transport van personeel van en naar de gemeentelijke accommodatie of object in de openbare ruimte, worden niet meegeteld en komen voor rekening van opdrachtnemer. Deze kunnen niet worden gefactureerd. Dat geldt ook voor eventuele maaltijden, verblijfs- en overige personeelskosten.</p>
F.7	<p>De door u op te geven all-in tarieven voor reactieve en overige dienstverlening zijn gebaseerd op de inzet op maandag t/m vrijdag van 07.00-18.00 uur.</p>
F.8	<p>Wanneer reactieve en/of overige plaagdierbestrijding uitgevoerd moet worden buiten de reguliere werktijden van F.4 en F.7 geldt een opslagpercentage, te weten:</p> <p>Overwerktoeslag op werkdagen tussen 18:00 en 7:00 uur: 25%</p> <p>Overwerktoeslag op zaterdagen: 50%</p> <p>Overwerktoeslag op zon- en feestdagen: 100%</p> <p>Dit vindt alleen plaats bij na goedkeuring van Opdrachtgever.</p>
F.9	<p>Stopzetten preventieve dienstverlening</p> <p>Gedurende de looptijd van het contract kunnen locaties afgestoten worden van de jaarlijkse preventieve werkzaamheden doordat de locatie geen gebruik meer wenst te maken of de locatie niet meer wordt gebruikt door de gemeente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien er gedurende een jaar locaties afgestoten of toegevoegd worden, wordt de prijs naar rato over de periode berekend tot een maandbedrag. Afstoten van een locatie leidt niet tot verhoging van de geoffreerde tarieven. • Indien accommodatie waar preventieve dienstverlening plaatsvindt, geen gebruik meer wenst te maken van jaarlijkse preventieve dienstverlening, dan dient u de geplaatste middelen kosteloos binnen veertien werkdagen te verwijderen.
F.10	<p>Strategische en manipulatieve aanbiedingen worden niet geaccepteerd en leiden tot een ongeldige inschrijving.</p>
F.11	<p>Reëel inschrijven:</p> <p>Inschrijver dient reële bedragen te offrenen in plaats van symbolische bedragen. Irreële bedragen (waaronder negatieve en/of € 0,00-prijzen of onrealistisch hoge implementatie-prijzen) zullen worden gecontroleerd, indien nodig geverifieerd en eventueel kan de inschrijving ongeldig worden verklaard door Opdrachtgever.</p>
F.12	<p>Fictieve aantallen:</p> <p>De op het prijsinvulformulier, bijlage 5, weergegeven aantallen zijn fictief. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.</p>
F.13	<p>Controle offerte en factuur:</p> <p>Facturen dienen in overeenstemming met de offerte(s) en de werkbond(en) te zijn opgesteld. Het moet voor de opdrachtgever eenvoudig zijn de documenten met elkaar te vergelijken. Het is niet mogelijk om, zonder akkoord van de opdrachtgever, andere kosten of meerkosten in de factuur op te voeren.</p>

<p>F.14</p>	<p>Facturatie:</p> <p>Opdrachtnemer zal de vergoedingen voor de verrichte dienstverlening achteraf aan Opdrachtgever in rekening brengen.</p> <p>Voor de reactieve bestrijding stuurt opdrachtnemer een maandelijkse verzamel factuur per budgethouder.</p> <p>Voor de preventief bestrijding stuurt opdrachtnemer een maandelijkse factuur per budgethouder</p> <p>Voor de facturering en betaling zijn de bepalingen uit de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente 's-Hertogenbosch van toepassing. Betaling geschiedt daarbij binnen 30 dagen na ontvangst van de door de opdrachtnemer ingediende factuur, mits geen afwijkingen worden geconstateerd.</p> <p>De factuur dient digitaal in PDF formaat, ter attentie van de afdeling Financiële Administratie aan te worden geleverd aan facturen@s-hertogenbosch.nl. Analoge facturen worden niet in behandeling genomen. Indien bij controle door of namens de gemeente afwijkingen op een factuur worden vastgesteld, is de opdrachtnemer gehouden de factuur te (laten) corrigeren en indien van toepassing, het teveel betaalde te (laten) crediteren. Indien een factuur zeer ernstige dan wel een groot aantal afwijkingen bevat, dit uitsluitend ter beoordeling van de gemeente, dan is de gemeente gerechtigd een nieuwe factuur te eisen.</p> <p>Op de factuur dient naast de wettelijke vereisten minimaal de volgende gegevens te vermelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het registratienummer van de Overeenkomst • Naam, adres, KvK-nummer, btw-nummer en bankrekeningnummer opdrachtnemer; • Uniek volgnummer; • Datum waarop de factuur gestuurd is; • De afdelingsnamen; • Uit de factuur moet blijken welke opdracht en locatie(s) het betreft; • Datum van uitvoering; • Contactpersoon en sector van gemeente 's-Hertogenbosch; • Specificatie plaagdiersoort, datum uitvoerig en uitgevoerde werkzaamheden • Budgethouder van gemeente 's-Hertogenbosch; • Kostenplaatscodering (referentienummer Opdrachtgever); • Verplichtingsnummer; • Btw tarief; totaalbedrag excl. en incl. btw van de factuur. <p>In geval van een creditfactuur vermeldt opdrachtnemer het factuurnummer en het verplichtingnummer van de corresponderende debet-factuur.</p>
<p>F.15</p>	<p>Indexatie:</p> <p>Alle tarieven zijn vast tot 1 januari 2024. Deze tarieven mogen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 januari 2023) worden geïndexeerd worden middels de onderstaande dienstenprijsindex van het CBS:</p> <p>CBS indexcijfer Dienstenprijsindex (DPI) 812 Diensten in verband met gebouwen, Reiniging CBS indexcijfer, index 2015=100. De indexcijfers staan op internet: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1528877898867</p> <p>De indexering is te berekenen volgens onderstaande rekenmethode:</p> $\frac{(\text{Indexcijfer 3e kwartaal dit jaar} - \text{indexcijfer 3e kwartaal vorig jaar})}{\text{Indexcijfer 3e kwartaal vorig jaar}} \times 100\%$

	<p>Een verzoek tot indexering dient jaarlijks minimaal voor 1 december schriftelijk gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd te worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever, worden de nieuwe eenheidstarieven van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p> <p>Wanneer door wijzigingen van het CBS de peilkwartaal niet (meer) beschikbaar is, kan het cijfer van het voorgaande kwartaal worden gebruikt. Wanneer de omschreven tabel niet meer beschikbaar is wordt naar het oordeel van Opdrachtgever de tabel met de meeste overeenkomsten gehanteerd.</p>
F.16	<p>Marktconforme inzet uren tijdens overeenkomst:</p> <p>Het aantal uren vermeld in offerte voor overige dienstverlening dienen realistisch en marktconform te zijn. Realistisch en marktconform houdt in dat opdrachtnemer in de markt gebruikelijke aantal uren opgeeft passend bij de opdracht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te kiezen voor een separaat inkooptraject indien op basis van verificatie blijkt dat door opdrachtnemer voorgestelde aantallen (uren en materialen) meer dan 15% hoger zijn dan zoals die op dat moment wordt aangeboden door twee andere aanbieders.</p>