



Programma van Eisen

t.b.v.
Plaagdierenmanagement

Inhoudsopgave

1	Begrippenlijst.....	3
2	Inleiding.....	4
2.1	GVB als organisatie.....	4
2.2	Overzicht locaties.....	4
2.2.1	Algemene beschrijving locaties	4
2.2.2	Wijzigingen	6
2.3	Contracteigenaarschap.....	6
2.3.1	Het Facilitair Bedrijf	7
2.3.2	Rail Infra Bedrijf.....	7
3	Omschrijving dienstverlening	10
3.1	Dienstverlening	10
3.1.1	Huidige situatie Facilitair Bedrijf	10
3.1.2	Huidige situatie Rail Infra Bedrijf	10
3.1.3	Preventieve en reactieve bestrijding	10
3.1.4	Producteisen	12
3.1.5	Logistiek	12
3.2	Personeel	13
3.3	Veiligheid Algemeen	14
3.4	Eisen ten aanzien van duurzaamheid	15

1 Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Bestrijding, reactief	Het op afroep bestrijden/weren van plaagdieren
Bestrijding, preventief	Het op basis van een planning uitvoeren van inspecties, controles en aanbrengen van werende middelen gericht op het voorkomen danwel beperken van overlast van plaagdieren.
CAB	Centrale Afstand Bediening ook wel schakelwacht, onderdeel van GVB en het storingsmeldpunt van het Rail Infra Bedrijf (RIB).
DVP	Digitaal Veiligheidspaspoort
KWIS-meldingen	Klachten, Wensen, Informatieverzoeken en Storingen
MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
Opdracht	De opdracht voor de werkzaamheden zoals omschreven in de documenten waarvan dit PvE deel uitmaakt
Opdrachtnemer	Bedrijf verantwoordelijk voor het uitvoeren van plaagdiermanagement, dat beschikt over de hiervoor noodzakelijke productkennis en vakbekwaamheid
PvE	Programma van Eisen inclusief bijlagen
RIB	Rail Infra Bedrijf
Service Melpunt (SMP)	Het Servicemelpunt behandelt klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen op facilitair gebied
SLA	Service Level Agreement
VCA	De Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers is een lijst met aandachtspunten en werkmethodes op het gebied van veiligheid en gezondheid
Veiligheidspersoon	Een veiligheidspersoon begeleid de werkzaamheden in de nachtelijke uren in de metro baan.
VRA	Vervoer Regio Amsterdam
VTOM	Veiligheid en Toegang Op de Metrobaan

2 Inleiding

Dit PvE (Programma van Eisen) is onderdeel van en bijlage 5 van de overeenkomst Plaagdiermanagement met contractnummer 2021-80. Plaagdiermanagement wordt uitgevoerd ten behoeve van GVB Exploitatie B.V. en GVB Infra B.V. In dit hoofdstuk wordt een nadere toelichting gegeven op de verschillende onderdelen, welke in de rest van dit document gezamenlijk worden benoemd als “GVB”.

2.1 GVB als organisatie

GVB bestaat uit meerdere rechtsvormen. Onderstaande rechtsvormen zijn relevant voor deze opdracht:

- GVB Exploitatie B.V. verzorgt het openbaar vervoer per bus, tram en metro in opdracht van de Vervoerregio Amsterdam. De afdeling Facilitair Bedrijf is verantwoordelijk voor vastgoedbeheer, Facilitaire Zaken en Energie & Milieu. De afdeling Railmaterieel voert het technisch beheer en onderhoud uit aan de trams en metro's.
- GVB Infra B.V. is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud aan de railinfrastructuur van metro en tram. De afdeling Rail Infra Bedrijf voert het onderhoud uit aan de gehele railinfrastructuur (baan, ernergievoorziening, systemen en stations).

2.2 Overzicht locaties

2.2.1 *Algemene beschrijving locaties*

GVB heeft verschillende locaties. Het betreft:

- (Hoofd)kantoren;
- Werkplaatsen;
- Remises;
- Garages;
- Eindponthuisjes;
- Veerponthaven en ponthuisjes;
- Metrostations en tramhaltes;
- Busplatform IJzijde;
- Bijgebouwen metro (o.a. relaishuizen en gelijkrichterstations);
- Opstel terreinen van metro en tram.

Kantoren

Het hoofdkantoor van GVB is gevestigd aan de Arlandaweg 106 te Amsterdam. Op dit kantoor zijn onder andere de directie en de ondersteunende stafafdelingen werkzaam. Er worden op deze locatie regelmatig bezoekers ontvangen en het kantoor vervult een representatieve functie. Het kantoor is ingericht volgens een flexibel werkplekconcept met verschillende open flexruimtes en overlegplekken. Op deze locatie is ook het Communicatie Centrum Vervoer (CCV) gehuisvest welke een 24/7 bezetting kent. Ook zijn kantoorruimten gevestigd op de technische locaties, zoals hieronder beschreven.

Werkplaatsen ten behoeve van tram- en metrovoertuigen, tramremises en bus garages

Op het terrein in Diemen zijn vier werkplaatsen aanwezig:

- De LijnWerkPlaats (LWP) en HoofdWerkplaatsRailvoertuigen (HWR). Hier worden (groot) onderhoud, revisies en reparaties verricht aan trams en metromaterieel. Bij de werkplaatsen is ook een kantoorfunctie gevestigd.
- De afdeling Spoor en Baan heeft in Diemen een loods (S&B-loods) en de afdeling Signalling & Control (S&C) heeft in Diemen ook een loods. Deze gebouwen bevatten kleine technische werkplaatsen en opkomstruimtes van de afdeling Uitvoering.

Remises

GVB heeft twee tramremises: de Remise Havenstraat en Remise Lekstraat. In de beide locaties vindt in de werkplaatsen klein onderhoud aan alle trams plaats en worden de trams gestald. Daarnaast zijn er op beide locaties kantoorwerkplekken aanwezig. Op de locatie Lekstraat is tevens ook de afdeling HR Vitaliteit en de arbodienst gevestigd.

Garages

GVB heeft drie bus garages: garage West, garage Zuid en garage Noord waar bussen gestald worden. In garage West en Noord vindt tevens onderhoud aan de bussen plaats. Het terrein van garage Zuid wordt gedeeld met de Basis Werkplaats (BWP) van Rail Infra Bedrijf. Vanuit de Basis Werkplaats wordt onderhoud verricht aan sporen ten behoeve van trams en is een spoorfabriek waarin wissels, rails etc. ten behoeve van het onderhoud en vervangen van de spoorinfrastructuur worden gemaakt en/of samengesteld. Alle garages hebben gedeeltelijk ook een kantoorfunctie.

GVB heeft naast de locaties in Diemen nog locatie ten behoeve van de metro: het LogistiekCentrum Metro (LCM). Het Logistiek Centrum Metro heeft een opleidingscentrum met een kantooromgeving en fungeert als technisch gebouw voor metro gerelateerde systemen. Daarnaast is hier de uitwijkruimte van het CCV gesitueerd.

Eindpunthuisjes en Tickets & Info locaties

GVB heeft circa 38 eindpunthuisjes waar de tram-, bus- of metrolijnen eindigen. Deze huisjes vormen een opkomst- en pauzeruimte voor de chauffeurs/ bestuurders. In de eindpunthuisjes zijn een (klein) kantoor voor de team-/unitmanager, een opkomstruimte, een sanitaire ruimte en een pantry aanwezig.

GVB heeft vier Tickets & Info locaties. Reizigers kunnen hier terecht voor alle reisproducten en vragen over vervoerbewijzen, lijnennetkaarten en de dienstregelingen van alle GVB-lijnen. In deze locaties zijn ook een (klein) kantoor, een sanitaire ruimte en een pantry aanwezig.

Metrostations en tramhaltes

GVB beheert en onderhoud 39 metrostations, waarvan er 9 ondergronds en 30 bovengronds. Het areaal spreidt zich uit over 3 metrolijnen te weten; de Oostlijn, Ringlijn en Noordzuidlijn. Binnen deze stations zijn diverse functionaliteiten aanwezig in de vorm van technische ruimtes, commerciële ruimtes, personeelsverblijfruimtes en transferruimtes. Tevens voert GVB ook beheer en onderhoud uit op 17 tramhaltes, waarvan 15 haltes op de Amstelveenlijn (lijn 25) en 2 haltes van de IJtram (lijn 26). Over het algemeen bestaan deze haltes alleen uit perrons en hebben enkele een technische ruimte.

Busplatform IJzijde

Het busplatform IJzijde wordt beheerd en onderhouden door GVB en is gelegen aan het IJ-meer achter het Centraal Station. Samen met de IJhal, die beheerd wordt door NS vormt deze het OV knooppunt waar bus, metro (Noordzuidlijn), trein en veren bij elkaar komen. Tevens bevindt zich onder de IJhal een tweetal autotunnels, waar zich ook diverse technische ruimtes bevinden. Een deel van deze ruimtes is ook in beheer bij GVB. Op het busplatform zelf bevinden zich ook twee opkomstruimtes voor personeel van de bussen, waarvan er ook één in beheer is bij GVB.

Bijgebouwen metro

GVB beheert en onderhoud 16 gelijkrichterstations, 4 relaishuizen en 1 dienstgebouw. Deze zijn gesitueerd binnen het gehele metro en tram areaal en zijn voornamelijk voorzien van technische ruimtes. Enkele locaties beschikken over een personeelsverblijfruimte met keuken en toiletvoorziening. Deze gebouwen hebben voornamelijk de functie van huishouding voor spanning voerende installaties die zorgen voor tractie richting de metrobaan.

Voertuig opstelreinen (emplacements en tailtracks)

De voertuigen worden buiten exploitatie en/of buiten dienst gestald op de emplacements Amstel en Zuid (Amstelveenseweg) en de tailtracks Gein, Gaasperplas, Isolatorweg en Noord. De emplacements en tailtracks zijn meestal gesitueerd aan het einde van de lijn en/of op een strategisch logistiek verzamelpunt. Op emplacement Amstel is een ruimte ingericht ten behoeve van Quick Service en een washal voor het wassen van de voertuigen en verwijderen van graffiti. De tailtrack op de Isolatorweg heeft alleen een washal.

Veerponthaven, ponthuisjes

GVB Veren bestaat uit een veerponthaven en 3 veerponthuisjes. Het plaagdiermanagement van deze locaties wordt gefaciliteerd vanuit het Facilitair Bedrijf.

In Bijlage 5a is een volledig overzicht opgenomen van alle locaties, inclusief adresgegevens.

2.2.2 *Wijzigingen*

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal gebouwen/ stations, renovatieperiodes of mutaties in uitvoeringsfrequenties kan de omvang van het contract wijzigen. Opdrachtnemer treedt hierin flexibel op. Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van deze Overeenkomst. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de Overeenkomst maakt GVB dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan Opdrachtnemer. Hierdoor kan Opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

2.3 **Contracteigenaarschap**

Het contracteigenaarschap voor plaagdiermanagement is belegd bij het Facilitair Bedrijf. Het contractmanagement wordt gezamenlijk gevoerd door het Facilitair Bedrijf en de afdeling Rail Infra Bedrijf.

2.3.1 *Het Facilitair Bedrijf*

Algemeen

Het Facilitair Bedrijf (FB) van GVB telt in totaal zo'n 30 medewerkers en wordt aangestuurd door het hoofd Facilitair Bedrijf. Het Facilitair Bedrijf bestaat uit drie afdelingen: Vastgoedbeheer, Facilitaire Zaken en Energie & Milieu die respectievelijk worden aangestuurd door de manager Vastgoedbeheer en manager Facilitaire Zaken. Deze afdelingen tezamen zorgen voor het facilitair beheer op de locaties van GVB (hoofdkantoor, werkplaatsen, garages en remises) en de eindpunthuisjes, met uitzondering van metrostations.

Alle soft services waaronder plaagdiermanagement vallen onder de afdeling Facilitaire Zaken. De afdeling Facilitaire Zaken bestaat uit dertien personen, waaronder een contractmanager, vier Facilitair Coördinatoren, medewerkers voor de repro, post & archief en medewerkers van het bedrijfsbureau (inclusief Service Meldpunt).

Het Facilitair Bedrijf coördineert haar werkzaamheden vanuit het Service Meldpunt (SMP), waar vragen beantwoord worden over facilitaire zaken. Het SMP is telefonisch en digitaal bereikbaar. Iedereen (intern en extern) kan een melding voor het Facilitair Bedrijf aan het SMP doorgeven. Dit kunnen Klachten, Wensen, Informatieverzoeken of Storingen zijn (KWIS-meldingen). Alle meldingen komen centraal binnen, waarna de meldingen via Topdesk worden doorgezet naar de betreffende externe leverancier of de verantwoordelijke van het Facilitair Bedrijf van GVB.

Ontwikkeling Facilitair Bedrijf

Het Facilitair Bedrijf wil continu de beste support aan heel GVB leveren en snelle en adequate dienstverlening voor de interne klant realiseren. Het Facilitair Bedrijf heeft onlangs een ontwikkeling doorgemaakt van een uitvoerende naar een regieorganisatie waarbij de focus ligt op de rol van regisseur op tactische en strategische aansturing van de operationele taken.

Met deze ontwikkeling tot een regieorganisatie ziet het Facilitair Bedrijf de volgende voordelen voor GVB:

- Verdere professionalisering van de dienstverlening en (her)inrichten van het contractmanagement;
- Afspraken met leveranciers strakker formaliseren in termen van tijd, geld en kwaliteit;
- Verhoging van de klantgerichtheid en waarborging continuïteit van de dienstverlening;
- Meer flexibiliteit met mogelijkheid om beter te kunnen anticiperen op klantvraag;
- Anticiperen op de natuurlijke uitstroom binnen het Facilitair Bedrijf.

2.3.2 *Rail Infra Bedrijf*

De afdeling Rail Infra Bedrijf draagt in opdracht van Vervoer Regio Amsterdam zorg voor het beheer en onderhoud aan de metro- en traminfrastructuur. Voor het Rail Infra Bedrijf werken circa 400 medewerkers en er wordt veel samengewerkt met externe aannemers en leveranciers.

GVB ziet graag dat reizigers en medewerkers zich thuis voelen in de OV-voertuigen, maar ook voor en na de reis op en rond de haltes en stations. GVB hecht daarom een groot belang aan veilige en schone haltes en stations waar alle systemen goed functioneren hetgeen uitnodigt tot gebruik van het openbaar vervoer. Goed werkende systemen dragen daarnaast bij aan een hogere waardering en een beter gevoel van sociale veiligheid door onze reizigers. Voor GVB en haar opdrachtgevers, Gemeente Amsterdam en Vervoersregio Amsterdam is dit van groot belang, zeker in een drukke metropool als Amsterdam.

De preventieve bestrijding van plaagdieren vindt plaats op basis van een vooraf gestelde jaarplanning afgestemd met de werkvoorbereiding van Rail Infra Bedrijf. Indien er sprake is van een verzoek voor reactieve bestrijding, dan stuurt de werkvoorbereider van Rail Infra Bedrijf een schriftelijke opdracht door middel van een e-mail naar de opdrachtnemer. Daarna volgt toetsing van de kosten en bij akkoord een opdracht.

Rail Infra Bedrijf (RIB) is namens de Vervoer Regio Amsterdam (VRA) belegd Eigenaar en strategisch beheerder van het areaal van de metro en tram infrastructuur in de regio Amsterdam. Het RIB (afdeling Areaalbeheer) is verantwoordelijk voor het (technisch) beheer, Onderhoud en de instandhouding (inclusief bediening, besturing en bewaking) van gebouwen, terreinen en gebouw gebonden installaties.

Doelstelling Onderhoud

GVB streeft er in de uitvoering van haar opdracht voor de VRA en de interne klant naar om plaagdiermanagement op een niveau te houden dat door het tijdig en correct uitvoeren van Onderhoud overlast door het uitvallen van systemen wordt voorkomen. Storingen dienen voorkomen te worden en mochten deze wel optreden, dan moeten deze zo snel als mogelijk verholpen worden. Dit met minimale overlast en naar tevredenheid van de Gebruiker.

Wet en regelgeving, veiligheid en gezondheid

Te allen tijde moet voldaan worden aan geldende wet- en regelgeving. Dit geldt voor de Conditie van de gebouwen en installaties, de inzet van medewerkers, de wijze waarop het Onderhoud wordt uitgevoerd en alle werkzaamheden die daarmee verband houden. Op geen enkele wijze mag afbreuk gedaan worden aan de veiligheid en gezondheid. Doelstelling is om jaarlijks nul ongevallen te hebben.

Grip op Onderhoud

GVB wil een betrouwbaar beeld hebben van de Onderhoudsstaat van de gebouwen en installaties. Daarnaast wil GVB volledige grip hebben op alle Onderhoudsactiviteiten. Onderhoud moet bovendien doelmatig en efficiënt zijn. Om aan dit proces sturing te geven worden alle Onderhoudsactiviteiten vastgelegd en gedocumenteerd. Modificaties en alle voorkomende Storingen worden eveneens geregistreerd. Storingen dienen verholpen te worden met inachtneming van de afgesproken Respons- en Hersteltijden. Verantwoording vindt plaats door middel van werkbonnen en goedkeuring door GVB daarop. Alle relevante informatie wordt geregistreerd.

Duurzaamheid en maatschappelijke betrokkenheid

GVB hecht veel waarde aan duurzaamheid en maatschappelijke betrokkenheid. Opdrachtnemer dient actief een verminderde belasting van het milieu door zijn product, verpakkingen, grond- en hulpstoffen, na te streven. Tevens dient Opdrachtnemer actief beleid te voeren dat gericht is op energiebesparing.

Rol Opdrachtnemer

Alle handelingen van Opdrachtnemer moeten in lijn zijn met de doelstellingen, visie en ambitie van GVB op Onderhoud. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij maximaal meewerkt en mede sturing geeft aan het proces van continue verbeteren. Dit vergt een proactieve houding en transparante werkwijze met betrekking tot kostenbeheersing, kwaliteitsverbetering en optimalisering van werkprocessen door Opdrachtnemer.

3 Omschrijving dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt de gevraagde dienstverlening nader omschreven.

3.1 Dienstverlening

De gevraagde dienstverlening betreft preventie en reactieve bestrijding van plaagdieren in de vorm van muizen, ratten, duiven, meeuwen, mieren en vliegen binnen gebouwen of buiten op het gehele terrein van de GVB Locaties. De specificaties van de gewenste dienstverlening worden nader beschreven in de SLA.

De reactieve bestrijding kenmerkt zich door bestrijding/beheersing welke nog niet vernoemd zijn bij uitbraken of overlast. De verrichtingen hiervoor worden vooraf gecalculeerd middels een offerte op basis van de uurtarieven zoals opgegeven in het Prijzenblad.

De bestrijdingsmiddelen bestaan uit rattenkisten, weringsborstels, elektrische insectenvangers, vangkooien voor vogels en muizen- en rattenklemmen.

3.1.1 *Huidige situatie Facilitair Bedrijf*

In de huidige situatie wordt vier maal per jaar een preventieve inspectierondes gedaan bij eindpunthuisjes, kantoorlocaties, garages en remises. Voor de gewenste frequenties verwijzen we naar de Objectenlijst, Bijlage 5A.

3.1.2 *Huidige situatie Rail Infra Bedrijf*

Achtmaal per jaar wordt er een preventieve inspectieronde gedaan op de metrostations en tramhaltes. Tijdens het uitvoeren van deze inspectierondes wordt er preventief plaagdier werende middelen aangebracht in de technische ruimtes. Op de ondergrondse stations van de Oostlijn en alle stations van de Noordzuidlijn wordt met dezelfde frequentie van achtmaal per jaar ook plaagdier werende middelen aangebracht onder de perrons in de metrobaan (nachtwerk).

Met een frequentie van twaalfmaal per jaar wordt er een preventieve inspectieronde gedaan bij de gelijkrichterstations, relaishuizen en dienstengebouwen. Tijdens het uitvoeren van deze inspectierondes wordt er preventief plaagdier werende middelen aangebracht in de technische ruimtes.

Met een frequentie van tweemaal per jaar wordt er een preventieve inspectieronde gedaan op alle metrostations van de Noordzuidlijn m.b.t. vogel werende middelen die daar aanwezig zijn. Voor de gewenste frequenties verwijzen we naar de Objectenlijst, Bijlage 5A.

3.1.3 *Preventieve en reactieve bestrijding*

Opdrachtnemer garandeert de volgende dienstverlening te kunnen leveren:

1. Preventieve bestrijding: Dit bestaat uit het vooraf bepaalde aantal inspecties conform de Objectenlijst, Bijlage 5A en het plan van aanpak van alle GVB locaties, inclusief in te zetten bestrijdingsmiddelen en bijhorend onderhoud. Opdrachtnemer dient GVB actief te adviseren (o.a.

middels een plaagdierbeheersplan) over de te nemen maatregelen, weringsmethoden, op- of afschalen inspectiefrequenties en middelen die ingezet worden om overlast uit te bannen danwel te beperken.

2. Reactieve bestrijding: Het op afroep bestrijden/weren van plaagdieren van in ieder geval, maar niet limitatief:

- a. Muizen - vooral in de werkplaatsen en op stations
- b. Ratten – vooral in de metrobaan
- c. Mollen
- d. Konijnen
- e. Vliegende insecten – bijvoorbeeld vliegen in vooral in eindpunthuisjes, ondergrondse vuilwaterbergingen en containeropslagen op stations.
- f. Kruipende insecten – bijvoorbeeld mieren in vooral in de koffiemachines
- g. Vogels – voornamelijk meeuwen en duiven op stations en remises.

De te leveren dienstverlening is inclusief:

- alle benodigde bestrijdingsartikelen en -middelen inclusief plaatsing/montage en onderhoud
- gebruikmaking van eigen hulpmiddelen om de dienstverlening uit te kunnen voeren
- gebruiksaanwijzing op papier en digitaal (duidelijk en in Nederlandse taal)
- alle voor beheer relevante documentatie, waaronder ook een plaagdierbeheersplan en digitale rapportages na inspecties wordt verstaan.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opslaan en afvoeren van dode dieren (kadavers) volgens de regels uit paragraaf 3 van de regeling dierlijke producten, zoals te vinden via <https://wetten.overheid.nl/BWBR0032462/2021-07-01>;
- Opdrachtnemer zorgt voor een digitaal logboek per locatie waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. Hierin is opgenomen het opstelde plaagdierbeheersplan, product- en veiligheidsinformatiebladen, plattegronden van de locaties met daarop aangegeven waar bestrijdingsmiddelen zijn uitgezet en gespreksverslagen;
- Opdrachtnemer voert werkzaamheden op metrostations, tramhaltes, busplatforms, emplacementen en tailtracks uit op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 8:00 en 17:00 uur, tenzij dit niet mogelijk is. Het uitvoeren van planmatige werkzaamheden wordt altijd gedaan onder begeleiding van een monteur die beschikbaar gesteld wordt door de betreffende afdeling. Nachtwerk wordt door Opdrachtnemer aan het begin van het jaar in de jaarplanning aangegeven. Het uitvoeren van nachtelijke werkzaamheden in de metrobaan gebeurt altijd onder begeleiding van een Veiligheidspersoon (VHP). Het nachtvenster waarbinnen werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd beperkt zich van 01.00 tot 05.00 uur. Bij de planning van dergelijke werkzaamheden voor preventieve bestrijding dient rekening te worden gehouden met een doorlooptijd van 6 tot 8 weken. Reactieve bestrijding dient in overleg met GVB gepland te worden;
- Indien wet- en/of regelgeving voorschrijft dat een bepaald plaagdier niet mag worden bestreden, dan dient Opdrachtnemer GVB te adviseren hoe de overlast van betreffend plaagdier aangepakt kan worden om zodoende overlast te voorkomen. Indien de wijze van bestrijden onder de dienstverlening van Opdrachtnemer valt, dan dient Opdrachtnemer te zorgdragen voor de werende maatregelen;
- Opdrachtnemer dient GVB te adviseren over het preventief weren van plaagdieren na het inspecteren van de locatie. Deze adviserende rol geldt voor zowel standaard als spoedopdrachten.

3.1.4 Producteisen

- Ter goedkeuring door GVB zal Opdrachtnemer na gunning de productinformatiebladen van de in de inschrijving aangeboden overzicht van diensten en producten catalogus digitaal beschikbaar stellen. De aangeboden middelen zijn inclusief installatie- en/of plaatsingskosten;
- Opdrachtnemer biedt de geldende beurt prijzen aan, gecategoriseerd naar dag- en nachttarieven en weekend- en feestdagen;
- Opdrachtnemer zal nieuwe productinformatiebladen verstrekken aan GVB wanneer er, na goedkeuring door GVB, een ander product aan de catalogus wordt toegevoegd;
- De producten die worden ingezet voldoen aan alle voor gebruik relevante wet- en regelgeving;
- De in te zetten bestrijdingsmiddelen zijn geaccordeerd door College voor de toelating van gewasbeschermingsmiddelen en biociden (Ctgb).

3.1.5 Logistiek

- Voor de reguliere preventieve bestrijdingswerkzaamheden zal Opdrachtnemer elk jaar een concrete planning afgeven aan zowel het Facilitair Bedrijf als Rail Infra Bedrijf. Hierin wordt aangegeven waar, wanneer en hoe vaak er op de locaties wordt bestreden;
- Opdrachten voor dienstverlening op het gebied van reactieve bestrijding worden door Facilitair Bedrijf per e-mail vanuit Topdesk verstuurd door het SMP van GVB aan de Opdrachtnemer door de gemandateerde medewerker. Of een opdracht spoed heeft of een standaard opvolging vereist, wordt aangegeven door GVB.
Opdracht voor dienstverleningen worden door het Rail Infra Bedrijf per e-mail aangevraagd door de werkvoorbereider;
- GVB meldt Opdrachtnemer of een opdracht spoed heeft of standaard is. Voor iedere spoedopdracht dient Opdrachtnemer binnen maximaal 24 uur het incident op locatie opgelost te hebben. Bij een standaard opdracht dient Opdrachtnemer binnen 24 uur een aanvang gemaakt te hebben;
- Opdrachtnemer meldt de opdrachten van GVB af via een e-mail aan SMP (e-mail: smp@gvb.nl) onder vermelding van een opdracht nummer met een rapport van de uitgevoerde werkzaamheden.
Voor het Rail Infra Bedrijf gebeurt dit middels beantwoording van opdracht zoals verstrekt door de werkvoorbereider (e-mail: wvbstations@gvb.nl) onder vermelding van een opdracht nummer met een rapport van de uitgevoerde werkzaamheden;
- Indien de uitvoering van de werkzaamheden onderdeel zijn van een calamiteit, dan kan er door GVB verkeersontheffing worden verleend. Deze ontheffing mag formeel gebruikt worden indien er dicht bij een station geparkeerd moet worden voor het oplossen van storingen of bij een calamiteit. Misbruik van de vrijstelling door Opdrachtnemer resulteert in het intrekken van de ontheffing. Tevens worden bij misbruik de kosten van de ontheffing in rekening gebracht bij Opdrachtnemer evenals de gevolgkosten van dit misbruik.

3.2 Personeel

GVB hecht veel waarde aan een professionele dienstverlening aan haar interne klanten. GVB stelt daartoe de volgende eisen aan de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers, betreffende de plaagdiermanagement:

- Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle medewerkers in het bezit zijn van een VOG (niet ouder dan één jaar) bij aanvang van de werkzaamheden bij GVB. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De VOG's dienen elke vijf jaar vernieuwd te worden. De controleplicht hiervan ligt bij Opdrachtnemer. GVB heeft het recht om een audit uit te voeren op dit proces;
- Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal op A2-niveau met een passend vocabulaire. Binnen de panden van GVB is de voertaal Nederlands;
- Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een klantvriendelijke houding naar gasten en medewerkers van GVB;
- Medewerkers van Opdrachtnemer – dienen gedurende de uitvoering van de werkzaamheden – beschermende kleding en herkenbare bedrijfskleding te dragen en/of in het bezit te zijn van een bedrijfslegitimatie van de Opdrachtnemer. Aanvullend hierop zijn het dragen van een oranje hesje, veiligheidsschoenen en helm verplicht op die locaties waar dit duidelijk is aangegeven.
- Alle medewerkers die zich op het werkgebied van het Rail infra Bedrijf begeven dienen in het bezit te zijn van een DVP (Digitaal Veiligheidspaspoort) en de opleiding 'VTOM (Veiligheid en Toegang Op de Metrobaan) afgerond te hebben. Informatie hierover is te vinden via <https://www.railalert.nl/>. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer;
- Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de geldende huisregels en gedragscode van GVB zoals vermeld in bijlage 5B;
- Personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet bij de uitvoering van de Opdracht is in het bezit van een certificaat Pestmanagement. Het bewijs van vakbekwaamheid voor het beheersen van plaagdieren en hout-aantastende organismen dient te zijn uitgegeven door de Stichting Examen- en Certificeringsinstituut Plaaagdierpreventie of de Stichting Certificeringsinstituut Plaaagdierbeheersing, Milieu en Volksgezondheid of een gelijkwaardige instantie;
- Medewerkers van Opdrachtnemer werken conform Integrated Pest Management (IPM).
- Alvorens met werkzaamheden op een locatie GVB kan worden aangevangen, dienen de medewerkers van Opdrachtnemer en de medewerkers van onderaannemers, getekend te hebben voor de ontvangst, de kennisneming en de toezegging tot voldoening van de Veiligheidsinstructie GVB uitgave 2017 (zie bijlage 5C);
- Opdrachtnemer conformeert zich aan de bezoekersregelingen van GVB (zie bijlage 5D) Bij verlies of misbruik van toegangspassen is Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk;
- Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen gedurende de uitvoering van de werkzaamheden herkenbare bedrijfskleding te dragen en/of in het bezit te zijn van een bedrijfslegitimatie van de Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer dient reguliere werkzaamheden op kantoorlocaties en werkplaatsen te verrichten op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 8.00 en 17.00 uur;

- Opdrachtnemer krijgt de beschikking over sleutels uit het metro- sluitsysteem. De medewerkers die een sleutel nodig hebben, zullen deze bij GVB dienen aan te vragen via (emma@gvb.nl) en deze persoonlijk op het GVB-kantoor moeten komen ophalen. De sleutel dient dagelijks gevalideerd te worden op de daarvoor bestemde validatie-locaties. Bij verlies van deze sleutels wordt een bedrag voor vervanging in rekening gebracht. De aannemer wordt geacht bij verlies bij de politie aangifte van verlies/diefstal te doen. De sleutels zijn persoonsgebonden en mogen niet ongeoorloofd worden gebruikt, worden uitgeleend of worden gedupliceerd. Per sleutel geldt een borg van € 250,00. Opdrachtnemer kan gebruik maken van een zogenaamde contractorpas om zichzelf binnen de OV-chippootjes te begeven. Per contractorpas geldt een borg van €50,00.

3.3 Veiligheid Algemeen

De volgende eisen omtrent veiligheid zijn minimaal benodigd:

- Opdrachtnemer is bedrijf VCA* gecertificeerd.
- De medewerkers van de Opdrachtnemer die zich begeven op arbeidsplaatsen van GVB hebben de opleiding Basis-VCA en kunnen dit ook aantonen middels een geldig VCA-bewijs, de kosten van de opleiding zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- Op basis van de Veiligheidsinstructies GVB maakt de opdrachtnemer een V&G-plan waarin de activiteiten voor de plaagdierbestrijding beschreven zijn per locatie/arbeidsplaats. De opdrachtnemer meldt aan GVB waar hij problemen ziet ten aanzien van de veiligheid. Een template van een V&G plan is verstrekt als Bijlage 5E;
- De Opdrachtnemer stelt aan zijn medewerkers de persoonlijke beschermingsmiddelen beschikbaar die door GVB op basis van de 'Veiligheidsinstructies GVB', zie bijlage 5C of aanvullende locatie-voorschriften verplicht zijn (Veiligheidsschoenen S3, Veiligheidshesjes of Veiligheidsjas);
- De medewerkers van de Opdrachtnemer houdt zich aan de verbods- en gebodsborden die op de arbeidsplaatsen zijn aangebracht;
- De Opdrachtnemer verstrekt aan GVB een lijst met stoffen/bestrijdingsmiddelen/preparaten die de opdrachtnemer gebruikt voor de plaagdierbestrijding.
- GVB heeft de voorkeur voor biologische- en diervriendelijke bestrijding van plaagdieren;
- De Opdrachtnemer verstrekt aan GVB een lijst met arbeidsmiddelen die de opdrachtnemer gebruikt voor de plaagdierbestrijding;
- Arbeidsmiddelen die gebruikt worden voor de plaagdierbestrijding en (semi)permanent gestationeerd worden op locaties of arbeidsplaatsen van GVB zijn CE-gemarkeerd en worden conform de geldende wetten, voorschriften en richtlijnen gekeurd, onderhouden en geïnspecteerd. De plaatsing van arbeidsmiddelen ten behoeve van de plaagdierbestrijding is altijd in overleg met GVB en wordt opgenomen in het V&G-plan;
- Arbeidsmiddelen die gebruikt worden voor de plaagdierbestrijding die gebruik maken van de 220-380V laagspanningsinstallatie worden conform wettelijke voorschriften gekeurd, onderhouden en geïnspecteerd. Wanneer dit type arbeidsmiddelen (semi)permanent gestationeerd worden op locaties of arbeidsplaatsen van GVB gebeurt dit pas na goedkeuring door GVB;
- Het is de opdrachtnemer niet toegestaan arbeidsmiddelen te gebruiken die dienen voor andere doeleinden dan voor de plaagdierbestrijding;
- Activiteiten door de opdrachtnemer in het kader van de plaagdierbestrijding in de nabijheid van bovenleiding en voertuigen die bewegen of in beweging kunnen komen vragen speciale veiligheidsmaatregelen. Deze activiteiten worden opgenomen in het V&G-plan;

- De opdrachtnemer moet zich houden aan voorschriften en regels omtrent het gebruik van mobiele telefoons op locaties en arbeidsplaatsen van GVB. GVB mag bij overtredingen van deze regels medewerkers van de opdrachtnemer van de locatie of arbeidsplaatsen verwijderen. De daaruit voorkomende kosten en/of vertragingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer;
- De Opdrachtnemer mag in geen enkel geval de werkprocessen van GVB verstoren.
- Voor werkzaamheden bij het Rail Infra Bedrijf geldt dat medewerkers van Opdrachtnemer zorgen ervoor dat zij zich ten allen tijde 24/7 telefonisch aanmelden bij het betreden van een bedrijfslocatie en zich afmelden bij het weer verlaten ervan. Aan- en afmelden moet bij de Operator CAB (Centrale Afstand Bediening), ook wel schakelwacht genoemd, onderdeel van de vervoersafdeling GVB stelt twee telefoonnummers beschikbaar die altijd (24/7) bemand en bereikbaar zijn: 020 - 460 7154 en 020 – 460 7155 (voor de NoordZuidlijn). In het onwaarschijnlijke geval dat de telefoon niet wordt aangenomen mag de bedrijfslocatie vooralsnog niet betreden worden;
- In Bijlage 5F is meer informatie te vinden over werken op het metro en tram areaal.

3.4 Eisen ten aanzien van duurzaamheid

Het beleid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) van GVB levert een concrete bijdrage aan drie van haar strategische doelstellingen, namelijk:

- Uitstootvrije organisatie: lager energieverbruik, betere afvalbeheersing en recycling;
- Leefbare stad: betere luchtkwaliteit in de stad;
- Dé Werkgever van Amsterdam zijn: diversiteit op de werkvloer, werkgelegenheid voor iedereen, ondersteuning van maatschappelijke partners.

CO₂- en energiebesparing zijn belangrijke speerpunten van het MVO beleid van GVB. GVB wil in 2025 volledig uitstootvrij werken en per jaar 2% energie per reizigerskilometer besparen. Van Opdrachtnemer vragen we om de CO₂ uitstoot tot een minimum te beperken. Dit onderwerp wordt nader toegelicht in de Service Level Agreement, bijlage 11.

GVB stelt de volgende eisen aan duurzaamheid betreffende plaagdierenmanagement.

- Opdrachtnemer maakt gebruik van zoveel mogelijke duurzame middelen die zo min mogelijk schade aanrichten aan mens, dier en milieu. Materialen worden waar mogelijk gerecycled en afval wordt zoveel als mogelijk gescheiden;
- GVB hanteert de landelijke criteria zoals beschikbaar gesteld door de Rijksoverheid middels de webtool mvicriteria.nl, hierin staat dat de opdrachtnemer ervaring heeft met Integraal Plaagdiermanagement wat geldt voor het beheersen van alle soorten plaagdieren.
- Opdrachtnemer dient werkplekken te bieden voor medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.