

Programma van eisen

Bijlage 1



Perceel	Plaagdierbeheersing
---------	---------------------

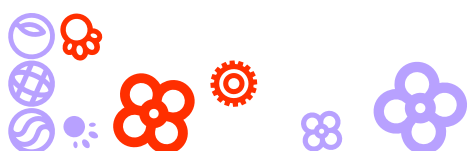
Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Social return Stichting Yuverta wil een bijdrage leveren aan het bevorderen van de participatie van kansarme groepen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Zij verbindt daarom aan de uitvoering van de opdracht een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde, zoals bedoeld in artikel 2.80 van de Aanbestedingswet. Inschrijvers verklaren akkoord te gaan met het aanwenden van 5% van de opdrachtwaarde om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten of leerwerktrajecten aan te bieden (zie in de bijlage voor de Beleids- en Uitvoeringsregels SROI Yuverta).
3.	Bij beëindiging van de overeenkomst werkt opdrachtnemer kosteloos te allen tijde mee om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van de gevraagde documenten, kennis van gebouwen, specifieke gebouwinformatie en gegevens maakt hier onderdeel van uit. Een en ander wordt in het exit plan vastgelegd.
4.	Aanbestedende dienst eist van de opdrachtnemer dat alle medewerkers welke op locatie van Yuverta ingezet worden beschikken over een geldige VOG-verklaring, niet ouder dan 1 jaar Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedurende de looptijd van de overeenkomst voor alle door hem op locatie van opdrachtgever in te zetten medewerkers beschikt en zal blijven beschikken over een afschrift van een geldig Identiteitsbewijs en een recente Verklaring Omtrent Gedrag. In het geval opdrachtnemer een vreemdeling (iemand van buiten het EER-gebied) inzet op locatie van opdrachtgever, dan verstrekt opdrachtnemer voorafgaand aan de uitvoering van de betreffende werkzaamheden een afschrift van een geldig Identiteitsbewijs van die medewerker aan opdrachtgever, overeenkomstig artikel 15 Wet arbeid vreemdelingen. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor alle schade die opdrachtgever lijdt als gevolg van overtreding van het hier boven genoemde.
5.	Inschrijver draagt voor eigen rekening zorg voor een OCI koppeling met AFAS. Indien inschrijver geen bestaande koppeling heeft met AFAS spant inschrijver, tevens voor eigen kosten, zich samen met aanbestedende dienst in om deze koppeling alsnog binnen de implementatieperiode te realiseren. Meer informatie kan inschrijver vinden via: https://help.afas.nl/help/NL/SE/Ord_Purch_Config_Req_OCI-XML_Own.htm?query=oci%20 [indien van toepassing opnemen]
6.	Indien de opdrachtgever in de toekomst overgaat tot het gebruik van een Facility Management Informatie Systeem (FMIS) zal opdrachtnemer als opdrachtgever daartoe een verzoek doet, overgaan tot het aansluiten van haar webbased portal op dit FMIS. De kosten die partijen maken om deze koppeling te realiseren, worden voor eigen rekening en risico door partijen genomen. Eén en ander vindt in overleg plaats.
7.	De opdrachtnemer waarborgt een optimale veiligheid bij de uitvoering van de werkzaamheden. Dit omvat het nemen van alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van eigen personeel, het personeel van de opdrachtgever, leerlingen, studenten en overige aanwezigen te garanderen. Daarnaast zorgt de opdrachtnemer ervoor dat werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de Huisregels Yuverta (bijlage X, volgen bij aanbesteding) met betrekking tot de gebouwen van de opdrachtgever.

Eis	Wet- en regelgeving
8.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
9.	Indien wet-, regelgeving en/of richtlijnen worden aangepast, welke betrekking hebben op de scope van de opdracht, stelt opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan in kennis.

Eis	Prijzen & facturatie
10.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
11.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inkleding, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
12.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.
13.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per maand één factuur per locatie te sturen waarop de vaste (abonnements)kosten van die locatie zijn gespecificeerd. Deze (verzamel)factuur dient te voldoen aan het gestelde in de factuurwijzer.
14.	De kosten voor regiewerk worden gefactureerd. De (verzamel)factuur voor de regiewerkzaamheden dient te voldoen aan het gestelde in de factuurwijzer. Aanvullend dient duidelijk vermeld te worden: • Locatie • Inkoopordernummer • Datum van uitvoering • Gegevens aanvrager

Eis	Implementatie eisen
15.	Tijdens de implementatieperiode (datum volgt) verricht Opdrachtnemer alle werkzaamheden die nodig zijn voor de implementatie van de Overeenkomst zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.

Eis	Communicatie
16.	Partijen wijzen bij aanvang van de Overeenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie (centraal) als de beheerfase (decentraal). Daarnaast zorgen Partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. Contactpersonen worden vastgelegd middels een communicatiematrix. Bij wijzigingen zal de betreffende Partij deze kennis delen met haar contactpersonen van de andere Partij.
17.	De Opdrachtnemer maakt gebruik van een digitaal portaal waarin de opdrachtgever real-time (minimaal op werkdagen, maandag t/m vrijdag tussen 9:00 en 17:00 uur) inzicht heeft in: • Preventieadviezen na elk bezoek (zowel preventief als correctief), inclusief prioritering (direct, korte, middel en lange termijn). • Feedback- en actiebeheer: opdrachtgever kan reageren en acties markeren. • Registratie van storingen en extra verzoeken door opdrachtnemer. • Live-updates van vangsten en acties, inclusief aanwezigheidsregistratie (vervanging van het logboek). • Toegang tot veiligheidsinformatiebladen (VIB) met overzicht van aanwezige stoffen op locatie. • Fotodocumentatie van situaties, maatregelen en preventieadviezen.
18.	Via de webbased portal kunnen (daarvoor aangemelde) medewerkers van locaties aanvragen, verstoringen, klachten indienen.



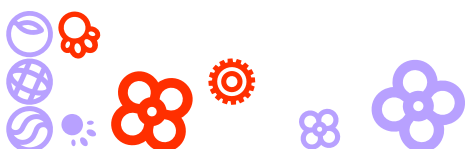
19.	Mutaties (lees: structurele wijziging(en) in frequentie en/of ingezette bestrijdingsmiddelen) worden door Opdrachtnemer aangegeven in betreffende webbased portal.
20.	Afwijkingen, klachten en (aan)vragen worden middels de door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld webbased portal gemeld door Opdrachtgever.
21.	Alle meldingen en opvolgingen dienen digitaal vastgelegd te worden in het registratiesysteem zoals overeengekomen met de opdrachtgever.
22.	Bij verwerking van calamiteiten, afwijkingen, klachten en (aan)vragen via de webbased portal, worden alle, voor de desbetreffende locatie aangemelde contactpersonen, per email geattendeerd op de update. Registratie hiervan is geborgd in het webbased portal.
23.	Opdrachtnemer is telefonisch, per e-mail én via webbased portal bereikbaar op werkdagen (maandag t/m vrijdag tussen 9:00 en 17:00 uur) voor de contactpersonen van de Opdrachtgever.
24.	De opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage per locatie aan, conform de communicatiematrix. Deze rapportage wordt uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal aangeleverd. De rapportage bevat ten minste: • Overzicht van ingezette middelen; • Aantal storingsen, uitgesplitst naar prioriteit en reactietijd (bijv. % binnen 4 of 8 uur opgepakt); • Aantal ontvangen adviezen vanuit opdrachtgever vs. afgehandelde acties door opdrachtnemer; • Aantal herhaalmeldingen binnen 4 weken op dezelfde locatie; • Aantal vangsten per locatie, met onderscheid tussen regie-opdrachten en preventieve maatregelen. De rapportage wordt aangeleverd als bewerkbaar Excel-bestand.
25.	De opdrachtnemer neemt minimaal éénmaal per jaar deel aan een evaluatiegesprek met de contractmanager van de opdrachtgever, waarin de dienstverlening, facturatie en managementrapportages worden besproken. • De managementrapportage wordt minimaal één week vóór het overleg aangeleverd bij de contractmanager. • De rapportage bevat ten minste: ○ Overzicht meldingen (incl. locatie, datum, status, actie en responstijd) ○ Overzicht uitgebrachte adviezen ○ Behandeling van klachten en vragen ○ Inzet van middelen/biociden met toelatingsnummer ○ Bijzonderheden in beheers- en bestrijdingsplannen ○ Reflectie op opvolging van adviezen door de opdrachtgever ○ Aandachtspunten m.b.t. bijzondere locaties ○ Ontwikkelpunten met betrekking tot duurzaamheid De rapportage wordt aangeleverd als bewerkbaar Excel-bestand.
26.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever.

Eis	KPI's		
27.	KPI	Norm	Meetmethode
	Responstijden per prio	≥ 95% van meldingen afgehandeld binnen afgesproken tijd per prioriteit (bijv. 4 of 8 uur)	Analyse meldingsdata uit webbased portal per kwartaalrapportage
	Herhaalmeldingen	Maximaal 10% meldingen binnen 4 weken op dezelfde locatie	Vergelijking meldingshistorie in portal per locatie
	Tevredenheid per locatie	Gemiddeld ≥ 7,0 op schaal van 10	Jaarlijkse digitale enquête onder locatieverantwoordelijken door opdrachtnemer, met tenminste 30% respons

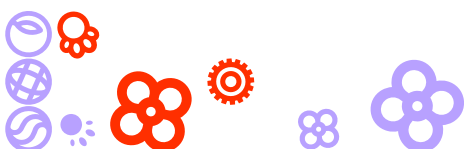


Adviesfrequentie	Minimaal 1 preventief advies per bezoek, per locatie	Controle via webbased portal en steekproef in kwartaalrapportages
Tijdige rapportages	100% op tijd, conform afgesproken deadlines	Vastgelegd in communicatiematrix en gecontroleerd door opdrachtgever na elke kwartaalrapportage
Actuele portalinformatie	100% up-to-date status van vangsten, acties, adviezen en VIB's	Steekproefcontrole door opdrachtgever, minimaal 2x per jaar

Eis	Uitvoeringseisen				
28.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de doelmatige bestrijding van een plaagdieruitbraak op de locatie(s) van Opdrachtgever, overeenkomstig wat van een professionele Plaagdierbestrijder mag worden verwacht .				
	De opdracht bestaat uit:				
	• Maatregelen nemen ter voorkoming en bestrijding van plaagdieren, zowel preventief als op regie-basis • Afhandeling van meldingen (klachten) en terugkoppeling naar de melder. • Advisering met betrekking tot de periodieke bestrijdingswerkzaamheden • Bestrijdingsmiddelenbeheer;				
29.	Voorafgaand aan uitvoering van de opdracht wordt op iedere locatie een nul-meting uitgevoerd, op basis daarvan wordt een bestrijdingsplan opgesteld & bijbehorende prijscalculatie?				
30.	Het bestrijdingsplan dient 1 maand voorafgaand aan de start van de dienstverlening bekend zijn bij de contactpersoon van de locatie.				
31.	Het bestrijdingsplan wordt jaarlijks (per kalenderjaar), voor afgeven van de jaarplanning door de opdrachtnemer, in overleg met de locatie geëvalueerd en waar nodig aangepast.				
32.	De opdrachtnemer garandeert dat adviezen uitvoerbaar en kosteneffectief zijn voor de betreffende locatie. Indien de uitvoering niet haalbaar is, wordt een alternatief plan voorgesteld dat aansluit bij de specifieke situatie en beperkingen van de locatie.				
33.	Respons- en doorlooptijden bij meldingen van plaagdieroverlast				
	De opdrachtnemer dient meldingen van (vermoedelijke) plaagdieractiviteit op te volgen binnen de hieronder vastgestelde termijnen, afhankelijk van de prioriteit van de melding. De opdrachtnemer bepaalt in samenspraak met de contactpersoon van de opdrachtgever de juiste prioritering van een melding op basis van de aard en ernst van de situatie.				
	<u>Prioriteit</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Voorbeelden</u>	<u>Maximale doorlooptijd (initiële actie)</u>	<u>Aanvullende eisen</u>
	Prioriteit 1 – Hoog	Acuut risico voor volksgezondheid, veiligheid of bedrijfsvoering	Zichtbare aanwezigheid van ratten of muizen in ruimten met kwetsbare gebruikers (zoals klaslokalen, keukens, dierverblijven) Directe bedreiging van voedselveiligheid of gebruikersveiligheid	Binnen 8 uur na melding	Telefonisch contact met opdrachtgever binnen 2 uur na melding
	Prioriteit 2 – Middel	Ernstige overlast of dreiging, zonder acuut gevaar	Regelmatige waarnemingen van knaagdieren of sporen in niet-kritieke ruimten Beschadiging van bekabeling, isolatie of constructieonderdelen	Binnen 24–48 uur na melding	Prioriteit in overleg met opdrachtgever



	Prioriteit 3 – Laag Preventieve signalen of opvolging zonder directe overlast Keutels of knaagsporen zonder zichtbare aanwezigheid Herhaalbezoeken, controlemetingen, preventieve inspecties Binnen 5 werkdagen of volgens IPM-inspectieplanning Flexibel te plannen binnen reguliere inspectierondes Onder “initiële actie” wordt verstaan: de start van een beheersmaatregel of inspectie ter plaatse.
34.	Bij meldingen met prioriteit 1 moet telefonisch contact worden opgenomen met het contactpersoon van de opdrachtgever/melder binnen 2 uur na melding.
35.	Reguliere werkzaamheden (behoudens afhandeling van prioriteit 1 meldingen) worden binnen de gestelde oplossingstermijnen, tijdens werktijden (maandag t/m vrijdag tussen 9:00 en 17:00 uur) uitgevoerd.
36.	Opdrachtnemer schaaft de dienstverlening op of af binnen twee weken na het doorgeven van de gewenste wijziging, conform de tarieven in de overeenkomst.
37.	Opdrachtnemer meldt alle bezoeken voor preventieve controle schriftelijk minimaal 5 werkdagen voor het geplande bezoek bij de opgegeven contactpersonen op locatie.
38.	Indien in het kader van Integrated Pest Management (IPM) wordt overgegaan tot het inzetten van chemische of anderszins minder diervriendelijke bestrijdingsmethoden, dient de opdrachtnemer zoveel mogelijk te voorkomen dat gebouwgebruikers (zoals leerlingen, docenten, medewerkers of bezoekers) hiermee in aanraking komen. Om dit te waarborgen, geldt het volgende: - De uitvoering van deze maatregelen dient bij voorkeur buiten openingstijden van het gebouw plaats te vinden, tenzij in overleg met de opdrachtgever anders is overeengekomen; - De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige afstemming met de contactpersoon van de opdrachtgever over het tijdstip en de wijze van uitvoering; - In situaties waar uitvoering tijdens openingstijden onvermijdelijk is, worden er passende afscherpende of discrete maatregelen genomen om overlast of confrontatie met gebruikers te minimaliseren. Deze werkwijze draagt bij aan een veilige en maatschappelijk verantwoorde uitvoering van plaagdierbeheersing binnen een schoolomgeving.
39.	Indien in uitzonderlijke gevallen de inzet van chemische of anderszins minder diervriendelijke plaagdierbeheersingsmaatregelen noodzakelijk is, en/of de uitvoering daarvan buiten reguliere kantoortijden moet plaatsvinden, dient de opdrachtnemer vooraf een schriftelijk verzoek in bij de opdrachtgever. Dit verzoek bevat ten minste de volgende informatie: - Motivatie: waarom uitvoering buiten reguliere tijden noodzakelijk is; - Omschrijving van de werkzaamheden: aard, verwachte duur en geplande uitvoeringsdatum; - Personeel inzet: namen/functies van de in te zetten medewerkers; - Betrokken locatie(s): exacte ruimten/terreinen waar werkzaamheden plaatsvinden; - Veiligheidsmaatregelen: ter bescherming van mens, dier en omgeving. Daarnaast gelden de volgende voorwaarden: - De werkzaamheden mogen geen hinder veroorzaken voor aanwezigen, onderwijsactiviteiten of overige geplande processen; - De locatiecontactpersoon (bijv. teamleider facilitair of conciërge) moet vooraf expliciet instemmen met de planning; De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het verzoek te weigeren indien dit niet in lijn is met de beleidsuitgangspunten of operationele planning. De opdrachtnemer wacht met uitvoering totdat schriftelijke goedkeuring is ontvangen van de opdrachtgever.
40.	Ingezet materiaal ten behoeve van preventie en beheersing wordt, waar mogelijk, uit het zicht geplaatst en bij voorkeur niet voor nooduitgangen of in looproutes.
41.	De opdrachtnemer biedt optioneel de mogelijkheid om kleine beheersmaatregelen uit te voeren, zoals het dichtmaken van gaten of plaatsen van barrières (bijvoorbeeld staalwol). Deze werkzaamheden worden



	alleen uitgevoerd na goedkeuring van de opdrachtgever, inclusief een akkoord op de bijbehorende kosten.
42.	De bestrijdingsmiddelen en/of materialen in eigendom van Opdrachtnemer worden door hem (kosteloos) verwijderd na afloop van de overeenkomst.
43.	Het verwijderen van de middelen, wordt op redelijke wijze gedaan en zonder schade aan de locaties achter te laten. Eventuele schade zal Opdrachtnemer herstellen.
44.	Indien schade niet hersteld wordt, zal Opdrachtgever de schade laten herstellen en de kosten verhalen op de Opdrachtnemer.
45.	Er vindt geen opslag van gevaarlijke stoffen/bestrijdingsmiddelen op een locatie van opdrachtgever plaats. Alle medewerkers van opdrachtnemer zijn hiervan op de hoogte.
46.	Opdrachtnemer zorgt zelf voor de in te zetten middelen en apparatuur gebied van plaagdierbeheersing en houdt het eigendom en beheer (onderhoud, plaatsing en aanschaf) hierover. Deze (hulp)middelen dienen herkenbaar herleidbaar te zijn tot Opdrachtnemer.
47.	Opdrachtnemer voert producten, verpakkingen en/of dieren en haar uitwerpselen af volgens de richtlijnen van het Circulair Materialenplan - CMP1.
48.	Opdrachtnemer zet vaste en kundige plaagdierbestrijders in op de locaties van Opdrachtgever.
49.	De opdrachtgever voor een geschikte vervanger in het geval de vaste plaagdierbestrijder(s) niet beschikbaar is/zijn. Opdrachtnemer garandeert dat dit een gelijkwaardige vervanger is die over dezelfde opleiding en ervaring beschikt en beschikt over de nodige kennis van de locatie en op de hoogte is van geldende regels en vereisten die op die locatie gelden. Deze werkwijze wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehandhaafd.
50.	Aanvullend op de huisregels (Bijlage XX) geldt plaagdierbestrijders gebruik maken/beschikking hebben over persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM). Deze zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Eis	Einde overeenkomst
51.	Bij beëindiging van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer kosteloos te allen tijde mee om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de Overeenkomst, beschikbaar stellen van de gevraagde documenten, kennis van gebouwen, specifieke gebouwinformatie en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

