



## Programma van Eisen

### Rijksinkoop samenwerking

#### Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

### Bijlage E

#### Plaagdiermanagement Perceel 6 – Diensten Defensie

Europese aanbesteding  
Openbare procedure

voor het

Categoriemanagement Schoonmaak Rijk

<b>Datum</b>	18 februari 2026
<b>Kenmerk</b>	201800303.044
<b>Versie</b>	2.0

# I. Akkoordverklaring

## Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

### 1. Inhoudsopgave Programma van eisen

2.	Aanbestedingsprocedure .....	2
3.	Implementatie .....	3
4.	Algemeen.....	3
5.	Plaagdiermanagement .....	4
6.	Overige aspecten van de dienstverlening.....	6
7.	Personeel en veiligheid .....	7
8.	Kwaliteit en oplevering.....	8
9.	Elektrische Insecten Vanger (EIV'S).....	8
10.	Contractmanagement & communicatie.....	9
11.	Social Return .....	11
12.	Exit .....	12
13.	Prijsstelling en Facturatie .....	12
	Ondertekening Inschrijver .....	15

### 2. Aanbestedingsprocedure

Eis	Toelichting
E.1	<i>ARVODI-2025</i> Je gaat akkoord met de voorwaarden ARVODI-2025 Defensie specifiek.
E.2	Met het doen van een Inschrijving ga je akkoord met het Beschrijvend Document en alle bijbehorende bijlagen, inclusief de bij de Nota('s) van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen, onvoorwaardelijk.
E.3	<i>Akkoord concept Dienstverleningsovereenkomst</i> Opdrachtnemer accepteert de concept Raamovereenkomst (Bijlage B) en de ARVODI-2025 Defensie specifiek, inclusief de bij de Nota van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen, onvoorwaardelijk door ondertekening van deze Bijlage. Instemming met de tekst uit de concept raamovereenkomst en de ARVODI-2025 Defensie specifiek geldt als Eis.
E.4	<i>Wettelijke bepalingen en Nederlands recht</i> Naast alle wettelijke bepalingen die voortvloeien uit het van toepassing zijn van het Nederlands recht, wordt van jou verwacht kennis te hebben van en zich te houden aan alle bepalingen, voorschriften, verordeningen, regelingen, aanwijzingen en dergelijke op de uitvoering van haar werkzaamheden betrekking hebbende, zoals bepaald en/of voorgeschreven bij Rijks-, provinciale, gemeentelijke en publieksinstellingen.

### 3. Implementatie

Eis	Toelichting
E.5	<p><i>Contactpersoon</i></p> <p>Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de implementatie en de Overeenkomst één vast contactpersoon en één vervangend contactpersoon aan. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever (strategisch, Categorie Schoonmaak) en Deelnemer (tactisch, Defensie), wanneer deze contactpersoon niet beschikbaar is kan Opdrachtgever en/of Deelnemer zich wenden tot de vervangend contactpersoon.</p> <p>Deze contactpersoon bezit minimaal onderstaande competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klantvriendelijk en klantgericht;</li> <li>• Proactief en dienstverlenend;</li> <li>• Communicatief sterk, overtuigingskracht;</li> <li>• Verbinder;</li> <li>• Resultaatgericht, daadkrachtig, proactief en initiatiefrijk.</li> </ul>
E.6	<p><i>Implementatieplan</i></p> <p>Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.</p> <p>Opdrachtnemer levert binnen 15 werkdagen na definitieve gunning een concept SMART implementatieplan aan.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In dit implementatieplan staat duidelijk omschreven op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan de implementatie en realisatie van de dienstverlening met in achtname van alle eisen (waaronder onder andere E.22). Het plan bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planning (zowel ten behoeve van opstart als reguliere jaarplanning);</li> <li>○ implementatiebijeenvolgen;</li> <li>○ borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening;</li> <li>○ vaststelling communicatie formats;</li> </ul> </li> <li>• In een implementatiebijeenvolgen wordt het implementatieplan gepresenteerd. Tevens wordt in deze bijeenkomst aandacht besteed aan wederzijdse kennismaking op tactisch- en strategisch niveau</li> <li>• Opdrachtnemer werkt het implementatieplan SMART uit. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever wordt het implementatieplan uitgevoerd.</li> <li>• De volledige implementatie kent een termijn van maximaal 26 weken.</li> <li>• De implementatie wordt afgesloten met door een door Opdrachtgever georganiseerde evaluatie.</li> </ul>

### 4. Algemeen

Eis	Toelichting
E.7	<p><i>Aanmelding en VOG</i></p> <p>De opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de bepalingen en procedures zoals opgenomen in de bijlage Toegangsprotocol VOG en Aanmelding (Bijlage H). Hierin staan onder andere de toegangsregeling en de vereisten om toegang te kunnen krijgen tot de locaties van Deelnemer. Deze documenten blijven onverkort van toepassing gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.</p> <p>In de toekomst is het mogelijk dat voor medewerkers die regelmatig op de locaties komen een zogenaamde VGB (Verklaring van Geen Bezwaar) verplicht gaat worden. Tevens is de verwachting dat ook de Algemene Beveiligingseisen voor Rijksoverheidsopdrachten (ABRO) en de Algemene Beveiligingseisen.</p>

	Defensieopdrachten 2019 (ABDO 2019) van toepassing gaan zijn in de nabije toekomst.  Alle kosten voor het bovenstaande zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E.8	<i>Gevoelige informatie</i> Voor aanvang van de werkzaamheden (zowel bij aanvang van de Overeenkomst als bij het inzetten van medewerkers en/of onderaannemers) behouden wij ons het recht voor om geheimhoudingsverklaringen te laten ondertekenen. Opdrachtnemer moet deze vooraf ondertekend aanleveren bij Deelnemer, omdat Opdrachtnemer mogelijk in contact komt met gevoelige informatie. Het delen daarvan is niet toegestaan.
E.9	<i>Landelijke dekking</i> Je garandeert een landelijke dekking voor de uitvoering van de dienstverlening. Deelnemer behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode mutaties in het areaal door te voeren, in verband met het openen of sluiten van locaties. Deze administratieve mutaties komen niet voor een vergoeding in aanmerking.
E.10	<i>Terminologie</i> Je werkt volgens de richtlijnen en definities van Integrated Pest Management (IPM).
E.11	<i>Voldoen aan geldende wet- en regelgeving</i> Je volgt alle voorkomende wet- en regelgeving (zoals CAO's, btw-afdracht etc e.d.) op en conformeert je hieraan.
E.12	<i>Uitvoering van de werkzaamheden</i> Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van jouw werkzaamheden rekening met de bedrijfsvoering en het primaire proces van de locatie. Met als voorwaarde een minimale verstoring van het primaire proces van de locatie waar de werkzaamheden worden verricht.
E.13	<i>Planning</i> Voor alle planbare werkzaamheden (zoals regulier onderhoud aan de EIV's en de monitoring) stel je een jaarplanning op. Deze jaarplanning lever je voor 1 november van het lopende jaar de jaarplanning voor het aankomende kalenderjaar digitaal aan bij Deelnemer. Deze jaarplanning wordt aangeleverd in een door Deelnemer beschikbaar gesteld format. Uiterlijk 31 december ontvang je van ons akkoord op deze planning.
E.14	<i>Werktijden</i> Opdrachtnemer voert in de regel de werkzaamheden uit op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur. Zeer incidenteel dienen de werkzaamheden buiten dit tijdvak te worden uitgevoerd. Op schriftelijk aangeven van Deelnemer kan hiervan afgeweken worden. Mochten de werkzaamheden vanwege eisen van Deelnemer toch plaats vinden in de avond, nacht, weekend of feestdagen dan vindt vergoeding plaats conform de daartoe opgenomen tarieven in het prijzenblad.

## 5. Plaagdiermanagement

Eis	Toelichting
E.15	<i>Reikwijdte Monitoring, wering en bestrijding</i> Je bent in staat tenminste de volgende plaagsoorten, in alle stadia, te monitoren, weren dan wel te bestrijden ongeacht de soort/de familie (-groep): <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Knaagdieren: muizen, ratten;</li> <li>2. Marterachtige (in loodsen en opslag);</li> <li>3. Vliegende plaagdieren zoals: vliegen, muggen, bijen, motten, wespen, hoornaars;</li> <li>4. Hout aantastende plaagdieren en organismen;</li> <li>5. Kruipende plaagdieren zoals: kakkerlakken, mieren, spinnen, pissebedden, vlooiën, zilvertisjes, papiervisjes, luizen, bedwantsen, huisstofmijt, kevers;</li> <li>6. Overig plaagdieren: zoals uitheemse dieren/exoten.</li> </ol>

	<p>De opsomming onder 'overig' is niet limitatief. Alle vormen van plaagdieren vallen binnen de reikwijdte van deze overeenkomst.</p> <p>Overzicht Monitoring:</p> <p>1.a Monitoring klein (1-5 monitoringsdozen)  1.b Monitoring middel (6-12 monitoringsdozen)  1.c Monitoring groot (&gt;12 monitoringsdozen)</p> <p>Overzicht bestrijding:</p> <p>1.d Bestrijding van: Muizen, inclusief middelen.  1.e Bestrijding van: Ratten, inclusief middelen.  1.f Bestrijding van: Vliegende insecten, inclusief middelen.  1.g Bestrijding van: Kruipende insecten, inclusief middelen.  1.h Determinatie (vaststelling van) Bedwantsen (bestrijding op offerte), inclusief middelen.</p>
E.16	<p><i>Monitoring</i></p> <p>Je voert op basis van een door Deelnemer uitgevoerde Plaagdier Risico Inventarisatie (PRI) en het daarbij horende plaagdierbeheersplan monitoring uit.</p> <p>Monitoring bestaat tenminste uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controle van de in PRI aangegeven monitoringspunten;</li> <li>- Algehele controle van de locatie op mogelijke risico's die problemen kunnen veroorzaken;</li> <li>- Registratie van eventuele adviezen ten aanzien van bouwtechnische, hygiënische of organisatorische aard.</li> </ul> <p>Naar aanleiding van de monitoring doe je binnen 5 werkdagen na de monitoring verslaglegging in het digitale rapportagesysteem.</p> <p>Let op! Als uit de monitoring blijkt dat een bestrijding noodzakelijk is, stem je dat af met een vertegenwoordiger van Deelnemer en start je direct met de uitvoering van deze bestrijding. Deze bestrijding wordt separaat in rekening gebracht.</p>
E.17	<p><i>Bestrijding - uitvoering</i></p> <p>De bestrijding van plaagdieren bestaat tenminste uit de volgende stappen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inspecteren van omgeving op hygiëne en bouwkundige wering;</li> <li>2. Inspecteren van nabijgelegen ruimtes op plaagdiersoort;</li> <li>3. Wanneer overlast zal ontstaan door de wering/ bestrijding; overleggen met de contactpersoon op de locatie om de overlast voor gebruikers en/of bewoners zoveel mogelijk te beperken;</li> <li>4. Het treffen van maatregelen d.m.v. kleine weringen/reparaties waardoor de bron kan worden aangepakt;</li> <li>5. Waar mogelijk het bestrijden van de plaagdieren;</li> <li>6. Adviseren van de Deelnemer over bv organisatorische aanpassingen;</li> <li>7. Rapportage van aangetroffen situatie, adviezen over grotere weringen(bouwkundig) en uitgevoerde acties.</li> </ol>
E.18	<p><i>Responstijden</i></p> <p>Je conformeert je aan de volgende responstijden;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Monitoring en onderhoud (indien niet opgenomen in de jaarplanning)</u>  Bij een aanvraag ten aanzien van monitoring en/of onderhoud<sup>1</sup> (aan vliegenlampen) ben je binnen 5 werkdagen na schriftelijke aanvraag van de Deelnemer op de desbetreffende locatie om aan te vangen met de monitoring en/of onderhoud.</li> <li>- <u>Overlast</u></li> </ul>

<sup>1</sup> Geldt zowel voor preventief als correctief onderhoud aan vliegenlampen

	<p>Bij melding van overlast van plaagdieren door Deelnemer ben je binnen 5 werkdagen dagen na melding door Deelnemer aanwezig op de betreffende locatie om te starten met de bestrijding.</p> <p>- <u>Spoed</u> Bij spoedmeldingen (waarbij Deelnemer bepaald of er sprake is van een spoedmelding) start je, na overleg en goedkeuring van de deelnemer, binnen 24 uur na melding met de bestrijding. Dit geldt tevens tijdens weekend- en/of feestdagen.</p>
E.19	<p><i>Kleine weringsmaatregelen en/of reparaties</i> Onder kleine reparaties verstaat Opdrachtgever een inspanning van maximaal 15 minuten per bestrijding, en de inzet van klein materiaal. De kosten hiervoor maken integraal onderdeel uit van de kosten voor bestrijding.</p>

## 6. Overige aspecten van de dienstverlening

Eis	Toelichting
E.20	<p><i>Geen afnameverplichting</i> Opdrachtnemer gaat akkoord dat er geen verplichting voor Opdrachtgever is tot het afnemen van een vooraf vastgesteld hoeveelheid dienstverlening.</p>
E.21	<p><i>Bezoek Zonder Resultaat</i> Wachturen Als er wachturen optreden door oorzaken die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer liggen en hun oorzaak vinden in omstandigheden die zich voordoen aan zijde van Opdrachtgever/ Deelnemer, dan kunnen die wachturen alleen in rekening worden gebracht met goedkeuring van Opdrachtgever/Deelnemer.</p>
E.22	<p><i>Rapportages</i> De rapportages voldoen tenminste aan de volgende eisen: A. Voldoen aan de eisen van de NVWA; B. Rapportages zijn aantoonbaar gekoppeld aan de verstrekte opdracht zodat dit leidt tot makkelijke vindbaarheid in geval van een controle door instanties zoals NVWA. Tijdens de implementatie worden hier nadere afspraken over gemaakt.</p>
E.23	<p><i>Dashboard</i> Opdrachtnemer verstrekt een dashboardomgeving waarin tenminste de volgende elementen zijn te vinden: A. Rapportages van alle uitgevoerde werkzaamheden B. Product- en veiligheidsinformatiebladen  Het dashboard is verder:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingericht op locatieniveau door de Opdrachtnemer</li> <li>• Beschikbaar binnen 2 maanden na ingang van de Overeenkomst</li> <li>• Voorzien van de mogelijkheid om op verschillende niveaus in te loggen</li> <li>• Geeft inzicht in de verschillende vormen van rapportages</li> <li>• Het dashboard blijft voor Deelnemer minimaal 6 maanden kosteloos beschikbaar ná beëindiging van de overeenkomst.</li> </ul> </p>
E.24	<p><i>Inzet voorzieningen</i> Je verzorgt de noodzakelijke voorzieningen (middelen en/of materialen) ten behoeve van de monitoring en/of bestrijding, deze blijven jouw eigendom. De Deelnemer krijgt, zowel centraal als decentraal, de noodzakelijke instructies die hierbij horen.  Zodra de Raamovereenkomst expireert en/of beëindigd wordt, verleen je volledig en kosteloos je medewerking bij de demontage en verwijdering van de door jou geplaatste en op dat moment aanwezige voorzieningen. Dit proces wordt maximaal binnen twee weken na beëindiging van de overeenkomst uitgevoerd, waarbij de</p>

	<p>continuïteit van de dienstverlening maximaal gewaarborgd wordt en lopende bestrijdingen ook binnen twee weken worden afgerond.</p> <p><i>Garantie/houdbaarheid; Je garandeert dat hardware een minimale levensduur heeft van 3 jaar en producten een houdbaarheid termijn hebben van minimaal 2 jaar.</i></p>
E.25	<p><i>Locaties met bedrijfsrestaurant</i></p> <p>Op locaties van de deelnemer waar werkzaamheden worden uitgevoerd in het bedrijfsrestaurant dien je na uitgevoerde werkzaamheden in deze gebouwen een aanvullende duidelijke registratie van de uitgevoerde werkzaamheden en ingezette middelen te vermelden in het hygiënehandboek/milieulogboek van Deelnemer.</p>

## 7. Personeel en veiligheid

Eis	Toelichting
E.26	<p><i>Wet- en regelgeving</i></p> <p>Alle opgedragen dienstverlening dient conform vigerende wetgeving o.a. het <a href="#">Besluit vakkennis- en vakbekwaamheidseisen inzake bestrijdingsmiddelen</a> te worden uitgevoerd. De <a href="#">wet Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden (WGB)</a> schrijft voor dat het verboden is een bestrijdingsmiddel af te leveren, voorhanden of in voorraad te hebben, binnen Nederland te brengen of te gebruiken, waarvan niet blijkt dat het ingevolge de wet is toegestaan.</p>
E.27	<p><i>Inzet toegelaten middelen</i></p> <p>Bij uitvoering van de werkzaamheden worden uitsluitend bestrijdingsmiddelen gebruikt die door het College voor de toelating van gewasbeschermingsmiddelen en biociden (<a href="#">CTGB</a>) zijn toegelaten.</p>
E.28	<p><i>Certificering medewerkers</i></p> <p>Je medewerkers die op locatie worden ingezet voor de dienstverlening dienen te zijn geregistreerd in het Register Plaagdierbeheersing, Milieu en Veiligheid (<a href="#">RPMV</a>) en VCA gecertificeerd te zijn.</p>
E.29	<p><i>Huisreglementen en veiligheid</i></p> <p>Opdrachtgever stelt de volgende eisen met betrekking tot de huisreglementen en veiligheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer dient zich altijd te legitimeren bij het betreden van locaties;</li> <li>• Opdrachtnemer conformeert zich aan de op locatie geldende huisreglementen;</li> <li>• Opdrachtnemer meldt onveilige situatie op locatie direct bij de contactpersoon op locatie;</li> <li>• Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er camerasystemen aanwezig zijn op locaties en dat deze camerabeelden worden vastgelegd;</li> <li>• Opdrachtnemer maakt geen opnames op locaties, tenzij de beveiligingsautoriteit of beveiligingsfunctionaris van het object of ruimte hier schriftelijk toestemming voor geeft.</li> </ul>
E.30	<p><i>Werkkleding</i></p> <p>Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de werkkleding van personeel Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personeel draagt herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding waardoor zij herkenbaar zijn;</li> <li>• personeel draagt geen gezicht bedekkende kleding en/of accessoires;</li> <li>• personeel draagt geen caps (mist geen onderdeel van opgelegde bedrijfskledingprotocol) en muziekspelers;</li> <li>• wanneer personeel geen bedrijfskleding draagt is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.</li> </ul>
E.31	<p><i>Taal</i></p> <p>Personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden op locatie uitvoert beheerst de Nederlandse taal op benodigd niveau voor de uitvoering van de werkzaamheden.</p>

	Hieronder verstaat Opdrachtgever dat personeel van Opdrachtnemer Nederlands verstaat, spreekt, schrijft, leest en begrijpt en acteert op Taalniveau B1.
E.32	<i>Deskundigheid</i> Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam en opgeleid personeel in.
E.33	<i>Schade</i> Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald. Ook gevolgschade kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, direct toch uiterlijk op de dag van ontstaan te melden bij de Opdrachtgever.
E.34	<i>Overige voorschriften</i> Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende voorschriften: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer de werkzaamheden (tijdelijk) onderbroken worden bergt Opdrachtnemer de werkmaterialen veilig buiten het zicht van gebouwgebruikers op;</li> <li>• Eten, drinken en roken is niet toegestaan tijdens uitvoering van de werkzaamheden;</li> <li>• Technische ruimten worden niet als eetgelegenheid of pauzeruimte gebruikt;</li> <li>• Na gebruik van pauzeruimten laat Opdrachtnemer daar geen beschermmiddelen (met uitzondering van noodzakelijk geplaatste bestrijdingsmiddelen) achter en wordt deze schoon en opgeruimd achter gelaten.</li> </ul>
E.35	<i>Wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften</i> Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen. Hier worden geen aparte kosten voor in rekening gebracht.

## 8. Kwaliteit en oplevering

Eis	Toelichting
E.36	<i>Kwaliteit na uitvoering bestrijding</i> De werkzaamheden worden uitgevoerd op een dergelijke wijze dat na uitvoer er geen sprake meer is van enige vorm van overlast van de betreffende plaagdieren.
E.37	<i>Oplevering uitgevoerde bestrijding</i> Oplevering vindt plaats binnen 5 werkdagen na de laatste uitvoeringsdag. Bij de oplevering zijn tenminste aanwezig een vertegenwoordiging van de Deelnemer. Opdrachtnemer verzorgt de planning en uitnodigingen voor deze opleveringen.

## 9. Elektrische Insecten Vanger (EIV'S)

Eis	Toelichting
E.38	<i>Onderhoud EIV's</i> Het onderhoud van de vliegenlampen omvat de volgende werkzaamheden/activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De EIV's bestaan grofweg uit een armatuur met daarin UV-lampen en een lijmplaat. De leverancier is verantwoordelijk voor het leveren, plaatsen en afvoeren van lijmplaten, starters en UV-lampen behorend bij desbetreffende EIV's. De ingezette materialen moeten voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.</li> <li>• De Elektronische Vliegenlampen moeten 2 x per jaar worden onderhouden:</li> <li>• 1x groot onderhoud: vervangen lijmplaten en vliegenlampen (voorjaar)(in geval van TL lamp). In geval van LED lampen is dit slechts 1x per 3 jaar</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1x klein onderhoud: vervangen lijmplaten (najaar). <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tussen het groot onderhoud en het klein onderhoud moet minimaal vijf maanden en maximaal zeven maanden zitten.</li> </ul> </li> <li>• Onderhoud aan het armatuur zelf maakt geen onderdeel uit van deze Overeenkomst</li> <li>• Opdrachtnemer voorziet zelf in de benodigde materialen en middelen ten behoeve van het uit te voeren onderhoud;</li> <li>• Het geven van advies en aanbevelingen over bevindingen aan Deelnemer. Overleggen om direct behandeling uit te voeren.</li> <li>• Het aanbrengen van een keuringssticker - <b>Het betreft een onderhouds- of servicesticker waarmee zichtbaar wordt gemaakt dat onderhoud is uitgevoerd. Op deze sticker dient in ieder geval de datum van uitvoering en – indien van toepassing – de aard van de uitgevoerde werkzaamheden te worden vermeld.</b></li> <li>• Het maken van een determinatie- en onderhoudsaantekening in het onderhoudslogboek op locatie, naast de verslaglegging en registratie in het portal.</li> </ul> <p><i>Garantie/houdbaarheid; Je garandeert dat hardware een minimale levensduur heeft van 3 jaar en producten een houdbaarheid termijn hebben van minimaal 2 jaar.</i></p>
E.39	<p><i>Huidige scope</i></p> <p>Je levert onderhoud voor de Armaturen (UV) op in ieder geval de volgende apparaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chameleon 1zijdig x2 lampen. Schijnen alle kanten op. Hangt aan de wand.</li> <li>- Chameleon 2zijdig x2 lampen (dus in totaal 4 lampen). Schijnen alle kanten op. Hangt midden in de ruimte aan het plafond.</li> <li>- Chameleion 4x4 schijnt rondom. Hangt midden in de ruimte aan het plafond.</li> <li>- Chameleon Top plafond. Schijnt naar beneden.</li> <li>- Chameleon Up wand bevestiging. Schijnt naar boven.</li> </ul>

## 10. Contractmanagement & communicatie

Eis	Toelichting
E.40	<p><i>Bereikbaarheid</i></p> <p>Je bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 18.00 uur) voor de Opdrachtgever en Deelnemer zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.</p>
E.41	<p><i>Managementrapportage</i></p> <p>De managementrapportage dient binnen 30 dagen na afloop van een kwartaal bij zowel de tactisch als strategisch contractmanager te worden aangeleverd. Het betreft een nieuwe opzet van rapporteren. De inhoud wordt na gunning met je besproken. De managementrapportage geeft zowel de informatie over het afgelopen kwartaal als maximaal een periode van 12 maanden weer.</p> <p>Onderwerpen welke binnen de Overeenkomst in ieder geval aan bod komen binnen de rapportage template zijn:</p> <p><u>Technisch:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tab 1.1 Technische kwaliteit,</li> <li>- Tab 1.2 Dashboard omzet;</li> <li>- Tab 1.3 Kosten per locatie;</li> <li>- Aanwezige service elementen (op type, per afnemer &amp; locatie, mutaties, en wisselfrequentie) inclusief benchmark;</li> <li>- Planning &amp; realisatie, inclusief verklaringen bij afwijkingen;</li> <li>- Overzicht aantal klachten (op geaggregeerd niveau per afnemer), voorzien van doorlooptijd en oorzaak;</li> </ul> <p><u>KPI:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tab KPI 1: Leverbetrouwbaarheid</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tab KPI 2: Klimaat</li> <li>○ Tap KPI 3: Dynamische KPI (Indien vastgelegd)</li> </ul> <p>Eenmaal per jaar (uiterlijk 8 weken na afloop van een contractjaar of zoveel eerder als het strategisch overleg is gepland) verstrekt Opdrachtnemer een jaarrapportage waarin o.a. alle rapportage items plus het jaarresultaat van de KPI's worden geanalyseerd en voorzien van een toelichting.</p> <p>Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode op verzoek van de strategisch contractmanager maatwerkrapportages en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie.</p> <p>Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.</p> <p>Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke juistheid/kwaliteit) laten controleren door een accountant. Opdrachtnemer verleent hier medewerking aan. Indien de rapportage wordt afgekeurd, zijn de kosten van de accountant én voor het eventueel herstel van de rapportage(s) voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
E.42	<p><i>Contractmanagement</i></p> <p>Het is voor Opdrachtgever van belang dat de coördinatie van alle samenhangende activiteiten is gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie op strategisch niveau vanuit categoriemanagement Schoonmaak Rijk plaatsvindt. Het tactisch contractmanagement wordt gevoerd door Deelnemer.</p> <p>Opdrachtnemer neemt deel aan de georganiseerde overlegvormen (communicatiematrix). Dit houdt tenminste in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operationeel overleg naar behoefte;</li> <li>• minimaal 2x per jaar tactisch overleg, onder voorzitterschap contractmanager DOSCO;</li> <li>• minimaal 1x per jaar strategisch overleg. Het strategisch overleg vindt plaats onder voorzitterschap van categoriemanagement Schoonmaak Rijk.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer zorgt binnen 5 werkdagen voor een digitaal uitgewerkte verslaglegging van alle vormen van overleggen, inclusief besluiten en afsprakenlijst, en legt deze digitaal aan Opdrachtgever voor ter goedkeuring. Opdrachtgever geeft binnen 5 werkdagen een reactie (goedkeur of afkeur). Gespreksverslagen van het tactisch overleg worden ook digitaal verzonden aan categoriemanagement Schoonmaak Rijk.</p> <p>Alle correspondentie ten behoeve van categoriemanagement Schoonmaak Rijk levert Opdrachtnemer aan via <a href="mailto:cmschoonmaak@minszw.nl">cmschoonmaak@minszw.nl</a></p>
E.43	<p><i>Klachten- en complimentenprocedure</i></p> <p>Opdrachtgever verstaat onder een klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Klachten worden behandeld volgens de vaste klachtenprocedure van de opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen dienst, persoon of product.</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• klachtafhandeling: klachten die het arbeidsproces van de pandgebruiker verstoren dienen binnen 48 uur na melding op werkdagen afgehandeld te zijn;</li> <li>• er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing;</li> <li>• Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt Opdrachtgever op de hoogte indien er niet direct een oplossing voorhanden is;</li> <li>• Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht;</li> <li>• klachten met een terugkerend karakter signaleert Opdrachtnemer proactief en worden (aan de hand van een plan van aanpak) met Opdrachtgever besproken;</li> <li>• een geaggregeerd overzicht van de klachten en complimenten maakt onderdeel uit van de management rapportage. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige.</li> </ul> <p>De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden?</li> <li>- Hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd?</li> <li>- Hoe ziet het escalatiemodel er uit?</li> </ul> <p>Deze klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt pas van kracht na goedkeuring door Opdrachtgever.</p>
E.44	<p><i>KPI</i></p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in <i>Bijlage K1 KPI's</i>.</p>

## 11. Social Return

Eis	Toelichting
E.45	<p><i>Social return 2.0</i></p> <p>Opdrachtnemer dient minimaal 5% van gerealiseerde (gemiddelde) (kwartaal) omzet van de opdracht tijdens de looptijd van de Overeenkomst te besteden aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Opdrachtnemer vindt social return belangrijk en wil graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geeft Opdrachtgever de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht.</p> <p>Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong)</li> <li>• Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.</li> <li>• Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.</li> <li>• Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.</li> <li>• Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte.</li> <li>• Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.</li> <li>• De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.</li> <li>• Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers)</li> <li>• Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.</li> <li>• Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer maakt na gunning een Plan van aanpak social return en dient dit binnen één maand na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijf Opdrachtnemer hoe social return toegepast gaat worden bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert;</li> <li>• de manier waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert;</li> <li>• de wijze waarop Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op zijn initiatief;</li> <li>• de randvoorwaarden;</li> <li>• de planning.</li> </ul> <p>De Opdrachtgever keurt het Plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op je Plan van aanpak, ben je verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde Plan van aanpak.</p> <p>Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. Registratie vindt plaats in een door Opdrachtgever beschikbaar gestelde online omgeving, rapportage van het gerealiseerde percentage maakt onderdeel van de management rapportage. De voortgang wordt minimaal jaarlijks besproken tijdens het strategisch overleg.</p>
--	---

## 12. Exit

Eis	Toelichting
E.46	<p><i>Afronding lopende werkzaamheden</i></p> <p>Je sluit de doorlopende bestrijdingen af en draagt deze binnen 2 maanden over aan de nieuwe leverancier. Gedurende deze twee maanden onderhoud je nauw contact met de nieuwe leverancier ten einde een soepele overgang te bewerkstelligen.</p> <p>Je maakt de lopende bestrijdingen conform procedure (aantal behandelingen) af. Anders gezegd: bestrijdingen die al zijn opgestart en nog lopen worden afgemaakt en door Deelnemer vergoed.</p>
E.47	<p><i>Overdracht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Je verleent alle medewerking tijdens de overgangperiode;</li> <li>- Hieronder valt ook het overdragen van alle relevante gegevens, zoals PRI's, PBP'en en bezoekerapporten met de uitgevoerde bestrijdingen en de daarvoor gebruikte middelen.</li> <li>- 2 maanden na ingangsdatum van het nieuwe contract is er een eindoverdracht en door Deelnemer georganiseerd evaluatiemoment.</li> </ul>
E.48	<p><i>Bewaarplicht</i></p> <p>U bewaart de rapportages waarin de uitgevoerde bestrijdingen en de daarvoor gebruikte middelen in uw eigen archief.</p>

## 13. Prijsstelling en Facturatie

Eis	Toelichting
E.49	<p><i>Uurtarieven</i></p> <p>Buiten de genoemde activiteiten aangaande monitoring, bestrijdingen en EIV's kan opdrachtgever Deelnemer verzoeken aanvullende werkzaamheden te verrichten op basis van uurtarieven. Deze uurtarieven zijn inclusief algemene middelen, materialen, producten, reiskosten, parkeerkosten en reistijd.</p> <p>De minimale afroep is 60 minuten, daarna gelden tijdsblokken van 15 minuten.</p> <p>De navolgende tariefsoorten zijn enkel van toepassing.</p> <p>3.a Uurtarief werkdagen (08.00 uur - 17.30 uur)</p> <p>3.b Uurtarief werkdagen (17.30 uur - 23.00 uur)(na werktijd)</p> <p>3.c Uurtarief aanvullende offerten weekend</p> <p>3.d Uurtarief aanvullende offerten feestdagen</p> <p>3.e Extra kosten Texel</p> <p>3.f Extra kosten Vlieland</p>
E.50	<p><i>Opdrachtbevestiging</i></p> <p>Opdrachtnemer voert alleen opdrachten uit na schriftelijke opdrachtverlening door Deelnemer. Opdrachten worden per e-mail verstrekt. Deelnemer kent 3 soorten opdrachtbevestiging:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring: Dit vindt plaats door middel van het door Deelnemer goedkeuren van de door Opdrachtnemer opgestelde en aangeleverde jaarplanning.</li> <li>2. Bestrijding: Opdrachtbevestigingen ten aanzien van bestrijding worden in de regel per e-mail bevestigd door Deelnemer. In geval van spoed kan dit tevens telefonisch worden aangemeld, waarna de schriftelijke bevestiging ten behoeve van facturatie op een later moment volgt. In de opdrachtbevestiging staat tenminste; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnummer</li> <li>• Inhoud van de opdracht</li> <li>• Locatie van de uitvoering</li> <li>• Naam contactpersoon</li> </ul> </li> <li>3. Onderhoud EIV's Dit vindt plaats door middel van het door Deelnemer goedkeuren van de door Opdrachtnemer opgestelde en aangeleverde jaarplanning.</li> </ol>
E.51	<p><i>Werkbon</i></p> <p>Van elke uitgevoerde activiteit (zoals bestrijdings-, werings en monitoringsactie) wordt een werkbon opgesteld. Op een werkbon wordt tenminste de volgende informatie vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uniek kenmerk (bonnummer)</li> <li>- Datum melding door Deelnemer</li> <li>- Datum uitvoering door Opdrachtnemer;</li> <li>- Bedrijfsnaam van Opdrachtnemer alsmede de naam en handtekening van de uitvoerende medewerker;</li> <li>- Naam en handtekening van de vertegenwoordiging van Deelnemer welke akkoord geeft op de uitgevoerde werkzaamheden.</li> </ul> <p>Een kopie van deze werkbon wordt digitaal verzonden aan de betreffende locatie en aan het CEAG Frontoffice <a href="mailto:CEAG.plaagdiermanagement@mindef.nl">CEAG.plaagdiermanagement@mindef.nl</a>.</p>
E.52	<p><i>E-Facturen</i></p> <p>De facturen van Deelnemer dienen minimaal aan de factuureisen van Opdrachtgever te voldoen. Deze zijn opgenomen in bijlage I. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen.</p>
E.53	<p><i>E-Facturen</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je brengt achteraf de vergoedingen voor de verrichte dienstverlening in rekening (na het voltooiën van de volledige bestrijding);</li> <li>• Per afgeronde activiteit en/of levering dien je een aparte factuur in en geen jaarlijkse verzamel­factuur, maar een maandelijks­e factuur.</li> </ul>
E.54	<p><i>Termijn vergoeding</i></p> <p>Je accepteert dat een aanspraak op vergoeding verval­, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen 365 kalender­dagen na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.</p>
E.55	<p><i>Indexatie</i></p> <p>De tarieven worden maximaal éénmaal per jaar – voor het eerst per 1 januari 2027 – bij­gesteld, zowel opwaarts als neerwaarts, voor maximaal 12 opeenvolgende maanden.</p> <p>De categorie berekent het percentage aan de hand van het volgende indexcijfer:</p> <p>CBS indexcijfer CAO-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen, totaal CAO sectoren, eerst gepubliceerde cijfers, M-N zakelijke dienstverlening 2020=100, peil­maand augustus.</p> $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand huidig jaar) - oude maand voorgaand jaar}}{\text{indexcijfer oude maand voorgaand jaar}} * 100\%$ <p>Indien het bovengenoemde CBS- cijfer over de maand augustus niet vóór 20 oktober gepubliceerd wordt, zal het wel gepubliceerde cijfer 100% gelden voor de berekening. Categoriemanagement Schoonmaak Rijk verstuurt jaarlijks in oktober per e-mail de berekening van het indexatiepercentage voor het komende jaar. Het uiteindelijke indexatiepercentage wordt afgerond op 1 decimaal.</p> <p>Opdrachtnemer stuurt binnen 10 werkdagen het aangepaste prijsblad retour waarbij het indexatiepercentage op een herleidbare manier is verwerkt. In dit aangepaste model worden tarieven afgerond op 2 decimalen.</p> <p>De prijsaanpassingen worden pas geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door Categoriemanagement Schoonmaak Rijk.</p> <p>Indien Opdrachtnemer geen tijdig en/of correct aangepast prijsblad retourneert, vervalt het recht voor om het betreffende jaar te kunnen indexeren. In voorkomend geval (bijvoorbeeld bij het uitblijven van een retourzending in geval van een negatieve indexatie) kan de categorie er voor kiezen om het prijsblad eenzijdig aan te passen.</p> <p>Indexering tussentijds of achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk. De prijsaanpassingen worden pas geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door Categoriemanagement Schoonmaak Rijk. Na goedkeuring verstrekt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen het prijzenblad behorend bij deze overeenkomst, in MS Excel. In dit voorstel worden alle tarieven afgerond op 2 decimalen.</p>

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als je als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is je Inschrijving ongeldig en sluiten wij je uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is je Inschrijving ongeldig en sluiten wij je uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

## **Ondertekening Inschrijver**

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.