

1. Uitvoeringstermijn

De werkzaamheden dienen jaarlijks in de maanden juni tot en met september uitgevoerd te worden. Overleg momenten per kalenderjaar 4 wekelijks na start werkzaamheden, indicatie zoals hieronder weergegeven.

- | | |
|--|-----------|
| a. Startoverleg 1 ^e maaironde met Opdrachtnemer | juni |
| b. Oplevering 1 ^e maaironde | juli |
| c. Startoverleg 2 ^e maaironde | september |
| d. Oplevering 2 ^e maaironde | oktober |

De directievoerder geeft minimaal 10 werkdagen voor de uiterlijke aanvangsdatum door wanneer gestart moet worden.

2. Algemene beschrijving van de werkzaamheden

- De werkzaamheden bestaan uit het 2 maal en gedeeltelijk 1 maal per jaar, (obstakel) maaien en afvoeren van de op tekening aangegeven grasstroken van de Gemeente Gooise Meren. Het maaitijdstip in overleg met de directievoerder. Indicatie van de frequentie is aangegeven op de tekeningen zie bijlagen op TenderNed. Per maaironde worden voor aanvang van de werkzaamheden de definitieve hoeveelheden vastgesteld en op werktekeningen weergegeven.
- De Opdrachtnemer wordt geacht zich voor zijn prijsaanbieding te hebben overtuigd van die werkzaamheden en leveringen waarvoor in de werksomschrijving geen post is opgenomen, maar die binnen het raamwerk van deze Offerteaanvraag ten behoeve van een juiste uitvoering zijn vereist.
- Op de werkzaamheden zijn een aantal specifieke documenten van de Aanbestedende dienst van toepassing. Inschrijver dient conform deze documenten, die als bijlage aan dit programma van eisen zijn worden toegevoegd, te werken. Deze documenten zijn:
 - Natuurwaardenkaart Gooise Meren
 - Soortenherkenningsboek met gedragsregels.

De toegevoegde documenten zijn de vigerende documenten ten tijde van de aanbesteding, latere versies worden direct gecommuniceerd met de Opdrachtnemer.

- Op de werkzaamheden is de Wet natuurbescherming (Wnb) van toepassing.
- De Opdrachtnemer zorgt voor een herkenbaar logo op zowel de dienstkleeding als op de apparatuur met als doel om te kunnen zien dat eigen personeel aan het werk is op eigen materieel.
- Het werk wordt vanuit de Opdrachtgever begeleid door de Directievoerder en Toezichthouders. De uitvoering van de werkzaamheden dient met hen te worden overlegd. Aanwijzingen van de toezichthouders dienen terstond te worden opgevolgd.
- Op aanwijzing van de directievoerder / toezichthouders kunnen (stukken) grasstroken worden overgeslagen. Wij streven ernaar om de 2de maaironde 30% van het areaal over te laten staan in samenspraak met directie.
- Op het werk dient iemand van de Opdrachtnemer aanwezig te zijn die fungeert als aanspreekpunt. Deze persoon dient goed Nederlands te spreken. De Opdrachtgever zal voor aanvang van de werkzaamheden bij de Opdrachtnemer bekendmaken wie de directievoerder is.

3. Vakbekwaamheid uitvoerend personeel

- De leidinggevende medewerkers die belast zijn met de daadwerkelijke aansturing van de uitvoering dienen minimaal een middelbare beroepsopleiding te hebben gevolgd, in het bezit te

zijn van het certificaat Wet natuurbescherming bestendigbeheer 2 en in het bezit te zijn van het certificaat VCA-vol. Daarnaast dient hij/zij affiniteit te hebben met administratief gericht werk.

- b. Per uitvoeringsploeg dient minimaal één (1) personeelslid, in het bezit te zijn van het certificaat Wet natuurbescherming bestendigbeheer 1. Elke medewerker die werkzaamheden uitvoert dient persoonlijk in het bezit te zijn van het certificaat VCA-basis.

4. Werktijden

- a. Maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 en 17:00 uur, met uitzondering van de doorgaande routes. Doorgaande routes tussen 09:00 en 15:00 uur.
- b. Op zaterdag werken is toegestaan in overleg. Hier wordt echter geen toeslag voor geaccepteerd.
- c. Indien nodig, kan de Directievoerder deze werktijden in overleg met de Opdrachtnemer aanpassen.

5. In te zetten materieel

- a. Te allen tijde dient insporing zoveel mogelijk te worden voorkomen. Dit betekent dat er alleen wordt gemaaid op droge dagen. De maximale insporing is 2 cm.
- b. Op plekken waar de grondslag erg nat is, treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever of 5 cm insporing aangehouden kan worden. Deze locaties worden op de tekening aangegeven.
- c. De schadevergoeding voor diepere insporing dan toegestaan of overeengekomen met de opdrachtgever bedraagt vijfhonderd euro (EUR 500,00) per geconstateerd geval. De schade dient tevens hersteld te worden.

6. Afvoeren maaisel

- a. De directievoerder bepaalt het tijdstip van ruimen en de tijd waarbinnen dit moet gebeuren. Norm hierbij is maximaal 5 werkdagen, waarbij het maaisel minimaal drie dagen blijft liggen om de zaadrijping voldoende tijd te geven.
- b. Er mogen geen verzamelde hopen maaisel in het weekend blijven liggen.
- c. Het maaisel dient te worden afgevoerd naar een erkend verwerker.

7. Voorschriften voor de uitvoering

- a. Voorafgaand aan elke maaironde dient er een gezamenlijke schouw (Opdrachtgever en Opdrachtnemer) plaats te vinden. Hierbij wordt gekeken naar de aanwezigheid van, door de wet natuurbescherming beschermde soorten en soorten die voor gemeente Gooise meren belangrijk zijn. Hiervan dient een verslag gemaakt te worden, inclusief de te nemen maatregelen. Dit verslag dient door de Directievoerder te worden ondertekend voor aanvang van de werkzaamheden.
- b. Wanneer er beschermde soorten worden aangetroffen, wordt dit direct gemeld bij de directievoerder. Deze plaatsen dienen te worden gemarkeerd in het veld en worden op aanwijzing van de directievoerder overgeslagen in de maaibeurt.
 - a. Voor het maaien dient de grasstrook op afval zoals puin, vuil, hout, papier etc. te worden afgezocht. Daarbij dient alle afval van het werk te worden verzameld en afgevoerd op een reguliere manier. De kosten van afvoer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
 - b. Voor het maaien wordt de locatie gecontroleerd op de aanwezigheid van broedende dieren en achterblijvende jonge dieren. Deze locaties moeten worden gemarkeerd en overgeslagen, conform aanwijzing directievoerder.
- c. Indien er, door weersomstandigheden, schade optreedt aan het gras of aanliggende verharding, dient het werk tijdelijk gestaakt te worden, in overleg met de directievoerder.

- d. Op de te maaien objecten wordt een verschrallingsbeheer gevoerd. Daarom dienen de objecten op zo kort mogelijke hoogte, vast te stellen door de directievoerder, te worden gemaaid. Norm hierbij is een minimum van 5 cm en een maximum van 15 cm en met een zodanige uitgeruste machine, dat tijdens het maaien de vegetatie niet wordt verkleind of versnipperd.
- e. Daar waar er een meterstrook langs de verharding gemaaid moet worden i.v.m. de verkeerveiligheid, dient dit te gebeuren met een maairuimcombinatie.
- f. Het maaien en afvoeren dient te geschieden met door de directievoerder goedgekeurde werktuigen. Gras dat met het maaien buiten het gemaaide terrein, zoals op wegen en paden of in het water terechtkomt, dient direct na het maaien te worden verwijderd.
- g. Het gras rondom bomen en andere obstakels dient bijgemaaid en afgevoerd te worden. De Opdrachtnemer dient maatregel te nemen om te voorkomen dat er bomen en andere obstakels beschadigd worden.
- h. De schadevergoeding voor beschadiging toegebracht aan bomen bedraagt vijfhonderd euro (EUR 500,00) per boom.
- i. De Opdrachtnemer is verplicht, de directievoerder onmiddellijk in kennis te stellen, van stagnatie in de uitvoering van de werkzaamheden.
- j. Indien de kwaliteit van het maaien en/of het ruimen naar het oordeel van de directievoerder niet aan de eisen voldoet, dient de Opdrachtnemer op eerste aanzegging opnieuw te maaien c.q. af te ruimen. Hiervoor zal geen verrekening plaats vinden.
- k. Schade veroorzaakt door de Opdrachtnemer aan eigendommen van de Opdrachtgever zal door de directievoerder op rekening van de Opdrachtnemer worden hersteld.
- l. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor elke vorm van wettelijke aansprakelijkheid tegenover derden.
- m. Bij de werkzaamheden dient de Opdrachtnemer de verkeersmaatregelen te treffen volgens de C.R.O.W. 96b.
- n. Indien er een lekkage voordoet aan de machines dient het werk onmiddellijk te worden stop gezet. Het voorval moet direct worden gemeld en eventuele schade en het herstel van de grasstrook is voor rekening van de Opdrachtnemer.
- o. Het gras langs vijvers en waterlopen dient in de 1e maaironde tot 50 cm van de waterkant te worden gemaaid. In de 2e ronde dient tot aan de waterkant gemaaid te worden. Op aanwijzing van de directievoerder kan daar van worden afgeweken.
- p. Op aanwijzing van de directievoerder dient het maaien langs vijvers en waterlopen, afhankelijk van de aanwezige(kruiden) vegetatie, een dynamische lijn te zijn.
- q. Indien uit de controles, danwel op enige andere wijze blijkt, dat het door de Opdrachtnemer gereed gemelde deelresultaat afwijkt van de eisen uit het Programma van Eisen en de directievoerder deze afwijking niet accepteert, wordt dit per e-mail aan de Opdrachtnemer bericht.
- r. De herstelwerkzaamheden dienen binnen 2 werkdagen na melding aan de Opdrachtnemer te zijn uitgevoerd.
- s. De herstelmeldingen moeten via schriftelijke gereed meldingen aan de directievoerder doorgegeven worden. Indien de herkeuring binnen 2 werkdagen na oplevering op het opnieuw door de Opdrachtnemer gereed gemelde deelresultaat negatief uitvalt, worden de verdere onderzoekskosten bij de Opdrachtnemer tegen een bedrag van € 250,00 per keuring per deelresultaat in rekening gebracht. Dit gebeurt zonder uitsluiting van overige aansprakelijkheid. Het foutief opgeleverd deelresultaat wordt niet verrekenbaar gesteld.

8. Communicatie-, overleg- en rapportage-eisen

- a. Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in vaste dienst van uw organisatie, zij beschikken over

- voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (leidinggevende) werkervaring.
- b. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Gooise Meren, dan geeft u dit direct door aan de directievoerder van de gemeente Gooise Meren).
 - c. Direct na de oplevering van de (deel)werkzaamheden (uiterlijk twee weken) overlegt u per e-mail managementinformatie aan de directievoerder. U gebruikt daarvoor het format, dat de gemeente aan leveranciers verstrekt. Daarin neemt u in ieder geval op:
 - Het bedrag aan omzet per opdracht, per dienst en getotaliseerd. U geeft de bedragen voor de betreffende periode en gecumuleerd voor het betreffende contractjaar.
 - Per opdracht de titel/het onderwerp, de productcode(s), de naam van uw contactpersoon bij de gemeente en de betreffende kostenplaats of verplichtingnummer.
 - De uitgevoerde extra opdrachten (als korte omschrijving en in omzet per opdracht, per dienst en getotaliseerd).
 - Geregistreerde structurele klachten.
 - d. De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stelt de gemeente in overleg met de contractpartij(en) vast.
 - e. Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente Gooise Meren om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door inkoop of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

9. Eisen aan de afhandeling van klachten

- a. U beschikt over een adequate procedure om klachten met betrekking tot uw dienstverlening voor de gemeente Gooise Meren te behandelen. Bij uw inschrijving voegt u een kopie van het klachtenprotocol.

Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven:

 - de klachteningang voor operationele klachten;
 - de registratie;
 - de wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht;
 - binnen maximaal één werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en de naam van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de oplossing aan de zijde van de Opdrachtnemer).
- b. U heft klachten binnen 48 uur op tenzij in overleg met de Directievoerder anders wordt beslist.
- c. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.
- d. In de afhandeling dient u te beschrijven: de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de gemaakte afspraken, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. U zult, wanneer er zich een omstandigheid (probleem en/of klacht) voordoet welke van invloed kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst, de contractmanager en de Opdrachtgever dit onverwijld mondeling of per email melden en binnen een week daarna schriftelijk rapporteren.
- e. Deze rapportage zal minimaal onderstaande elementen bevatten:
 - een nauwkeurige beschrijving van het probleem en/of de klacht;
 - de datum van constateren;
 - de wijze waarop het probleem en/of de klacht is ontstaan;
 - welke personen er bij het probleem en/of de klacht betrokken zijn;
 - de geschatte duur van het probleem en/of de klacht;
 - de voorgenomen oplossing van het probleem en/of de klacht;
 - de invloed op het uitvoeren van de overeenkomst of delen daarvan;
 - de (geschatte) consequenties van het probleem en/of de klacht;

- de invloed op de datum van oplevering concept;
 - indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.
- f. De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.

10. Social return

Inspanningsverplichting

Gemeente Gooise Meren heeft in deze raamovereenkomst Social return als uitvoeringsvoorwaarde opgenomen. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om Social Return activiteiten te ontplooiën bij deze Opdracht. Deze inspanningsverplichting zal gedurende de uitvoering van de Opdracht en in samenspraak met de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer verplicht zich daarbij om na gunning 5% van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor zogenoemde Social Return activiteiten. De activiteiten mogen in de Opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de Aanbestedende dienst wordt opgegeven. Bestaande of al eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

Inspanningswaarde Social Return

Om de waarde van de inspanningen met betrekking tot de Social Return-verplichting te kunnen meten, wordt de gerealiseerde Social Return-inspanning uitgedrukt in een "relatieve inspanningswaarde". Om tot een transparante waardebeoordeling van deze "inspanningswaarde" te komen hanteert de Aanbestedende dienst daarvoor een zogenaamde "bouwblokkenmethode". Dit heeft als voordeel dat uit meerdere manieren gekozen kan worden de inspanningsverplichting in te vullen en dat vooraf van iedere activiteit bekend is wat de waarde daarvan is.

Bijlage(n):

1.
 - Natuurwaardenkaart Gooise Meren
 - Soortenherkenningsboek met gedragsregels
 - Bouwblokkenmethode.